



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“REDISEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL RESTAURANTE “EL GALLITO”, DE LA CIUDAD DE TRUJILLO, PARA MEJORAR SU RENTABILIDAD EN EL PERIODO 2018”.

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Bach. Elmo Oliver Polo Ramirez

Asesor:

Dr. Henry Elder Ventura Aguilar

Trujillo - Perú

2019



## **DEDICATORIA**

### **A mis padres**

Todo mi cariño y amor, por que hicieron todo en la vida para que yo logre mis sueños, y siempre creer en mí, a ustedes todo mi corazón.

### **A mis abuelos**

Gracias a su compañía, por ayudarme a solucionar aquellos problemas que aparecieron, los amo



## **AGRADECIMIENTO**

### **A Dios**

Gracias por siempre ayudarme en este largo camino, a no dejarme solo enfrentar los problemas y sobre todo por darme la sabiduría para terminar mi carrera universitaria

### **A mi familia**

Gracias por siempre estar a mi lado, por el apoyo y la motivación que me mostraron día a día para superar todos los problemas.

## TABLA DE CONTENIDOS

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>6</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA .....</b>	<b>15</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS.....</b>	<b>19</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>55</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>57</b>
<b>ANEXO .....</b>	<b>60</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 LISTA DE PLATOS MÁS VENDIDOS .....	29
TABLA 2 COSTO DE LOS INSUMOS .....	30
TABLA 3 FRECUENCIA Y PORCENTAJE ACUMULADO DE PROBLEMAS EN LOGÍSTICA... 38	
TABLA 4 MERCADERÍA ELIMINADA POR EL REDISEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO .....	47
TABLA 5 CLASIFICACIÓN ABC.....	51
TABLA 6: PROGRAMA DE AUDITORIA .....	53

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>FIGURA 1 ORGANIGRAMA DEL RESTAURANTE "EL GALLITO" .....</b>	<b>19</b>
<b>FIGURA 2 MAPA DE PROCESOS DE LA EMPRESA .....</b>	<b>22</b>
<b>FIGURA 3 CHECK LIST DE LOS COMPONENTES COSO III EN LA EMPRESA.....</b>	<b>23</b>
<b>FIGURA 4 MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOZO) .....</b>	<b>25</b>
<b>FIGURA 5 MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (CHEF).....</b>	<b>26</b>
<b>FIGURA 6 GRÁFICO DE COSTO DE MERCADERÍA Y VENTAS TOTALES .....</b>	<b>27</b>
<b>FIGURA 7 DIAGRAMA DE PROCESO DE COMPRAS .....</b>	<b>28</b>
<b>FIGURA 8 CADENA DE VALOR DEL RESTAURANTE “EL GALLITO” .....</b>	<b>35</b>
<b>FIGURA 9 MATRIZ FODA DEL ÁREA DE LOGÍSTICA .....</b>	<b>36</b>
<b>FIGURA 10 CHECK LIST DEL ÁREA DE LOGÍSTICA .....</b>	<b>37</b>
<b>FIGURA 11 DIAGRAMA DE PARETO .....</b>	<b>39</b>
<b>FIGURA 12 DIAGRAMA DE CAUSA-EFECTO.....</b>	<b>40</b>
<b>FIGURA 13 MANUAL DE ORGANIZACION Y FUNCIONES (ADMINISTRADOR).....</b>	<b>42</b>
<b>FIGURA 14 PERFIL DE PUESTO (CHEF).....</b>	<b>43</b>
<b>FIGURA 15 PERFIL DE PUESTO (MOZO) .....</b>	<b>43</b>
<b>FIGURA 16 PERFIL DE PUESTO (AYUDANTE DE COCINA).....</b>	<b>44</b>
<b>FIGURA 17 GRÁFICO DE GASTO TOTAL DE MERCADERÍA SOBRANTE .....</b>	<b>46</b>
<b>FIGURA 18 FLUJO GRAMA DE COMPRAS .....</b>	<b>49</b>
<b>FIGURA 19 CICLO DE MEJORAS DE LAS ÁREAS DEL RESTAURANTE "EL GALLITO" .....</b>	<b>54</b>

## RESUMEN

El desarrollo del presente trabajo de investigación tiene como objetivo diagnosticar la forma de operación del control interno en el restaurante El Gallito, de la ciudad de Trujillo y determinar el sistema de control interno que sería más adecuado, si se desea aumentar la rentabilidad. Para tal caso se han considerado estudiar una sola variable, la cual es control interno. Para realizar la presente investigación se realizó una revisión documental de los registros de mercadería comprada y su costo total; también, los platos más solicitados por los clientes y las ventas totales de la empresa, con el fin de recaudar información y rediseñar un sistema para controlar los inventarios. Finalmente, se llegó a la conclusión que la forma de operación del control interno se manejaba de manera empírica tal y como nos muestra el diagrama de causa y efecto, identificando mala organización, deficiencias de control y demora en la entrega de materiales; el sistema de control interno más apropiado es el sistema Coso III debido que posee componentes los cuales son ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, sistemas de información y supervisión siendo este último el más deficiente en la empresa

**Palabras clave:** Almacén, Inventarios, Control interno.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

Entre los factores que determinan el crecimiento de una empresa está el control interno. Chiavenato (2002) define al control como el acompañamiento, monitoreo y evaluación del desempeño organizacional para verificar si las tareas se ejecutan de acuerdo a lo planeado, organizado y dirigido.

Bilick (2003) indica que un buen sistema de control interno permite a cualquier organización tener mayores oportunidades de conseguir los objetivos trazados.

Chiavenato (2002) señala que, cualquier organización comercial que mantiene un eficiente control interno dentro de sus funciones, disminuye en 15% los recursos innecesarios y aumenta el rendimiento de la organización en 25%.

Por su parte, Coso (2013) define al control interno como un proceso implementado por la gestión de la organización, con el objetivo de proporcionar una seguridad razonable respecto al logro de los objetivos, que se clasifican en las siguientes categorías: eficacia operacional y la eficiencia, la fiabilidad de la información financiera; cumplimiento de las leyes y reglamento

También se conoce que los auditores detectan alrededor de las tres cuartas partes de control interno, lo que sugiere que la auditoría de control interno es importante para la localización de deficiencias Bedard & Graham (2011).

Por lo tanto, para lograr un control efectivo de los inventarios es importante una buena coordinación y una cooperación entre los elementos del sistema.

En Latinoamérica, las empresas adoptan los modelos COSO III (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de Treadway) y COCO (Criteria of Control) puesto que, actualmente son los modelos más vigentes y completos. El modelo COSO III lo conforman cinco componentes.



En primer lugar, el ambiente de control, Whittington & Pany (2005) comenta que, este componente establece el tono de la organización al intervenir en la conciencia de control. Puede considerarse como el apoyo al resto de los componentes.

En segundo lugar, evaluación de riesgos, Mantilla & Blanco (2005) señala que, es la identificación e investigaciones de los riesgos principales para el logro de los objetivos.

En tercer lugar, actividades de control, COSO (2013) detalla en cinco actividades este componente; “revisión de alto nivel, funciones directas, controles físicos, indicadores de desempeño, segregación de responsabilidades”

En cuarto lugar, sistema de información, Mantilla & Blanco (2005) subraya que, este componente produce escritos que tienen información operacional, financiera y relacionada con el desempeño, la cual hace posible manejar y vigilar el negocio. Ello se relaciona no solamente con los antecedentes generados internamente, sino también con la información sobre hechos, actividades y condiciones externas necesaria para la toma de decisiones y la información externa de negocios.

El último componente, supervisión, Mantilla & Blanco (2005) indica que, los sistemas de control interno cambian con el tiempo. El método como se aplican los controles tiene que desarrollarse, debido a que las operaciones pueden tornarse menos efectivos, o quizás no se desempeñan ampliamente, ello puede ocurrir a causa de la llegada de personal nuevo, la variación de la efectividad del entrenamiento y la supervisión, la reducción de tiempo y recursos u otras presiones adicionales.

Mantilla (2013) menciona la importancia del sistema Coso, permite tener una percepción completa del sistema de control, apoya a la optimización de recursos en término de rentabilidad y ayuda en la gestión de riesgos, también Coopers &

Lybrand (1997) indican al tener el sistema Coso, la empresa reduce 25% de gastos innecesarios y aumenta 20% en su control interno.

Por otro lugar, tenemos al modelo COCO Mantilla (2013) expone que el modelo busca proporcionar un entendimiento del control y dar respuesta a las tendencias que se observan en los desarrollos siguientes, El impacto de la tecnología y el recorte a las estructuras organizacionales, que han proporcionado mayor énfasis sobre el control a través de medios informales, como la visión empresarial compartida, comunión de valores y una comunicación abierta.

Como ya se mencionó anteriormente es un tema de mucha importancia para cualquier empresa, Para el caso de las empresas del sector gastronómico, como son los restaurantes, se trata de un proceso clave. Obispo & Gonzales (2015). Rodolfo & Olave (2014) indican que, los atributos que más valoran los clientes de un restaurante, son: el precio, el tiempo de atención, la localización, el ambiente y la calidad de la comida.

En este sentido, Vásquez (1997) agrega que el control interno contiene componentes que se pueden considerar como contables o administrativos, donde los primeros comprenden el plan de organización ya que todos los métodos y procedimientos, cuya misión es salvaguardar los activos y la fiabilidad de los registros financieros, deben diseñarse de tal manera que brinden la seguridad razonable y que las operaciones se realicen según las autorizaciones de la administración, facilitando la preparación de los estados financieros de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados para asegurarse de la existencia contable de bienes.

Por lo dicho anteriormente, trabajar con el sistema Coso sería el más adecuado; puesto que, nos permite tener un eficiente control mediante sus componentes antes mencionados.

Como por ejemplo, Obispo, D. & Gonzales, Y. (2015) Identificaron y describieron la caracterización del control interno en las empresas comerciales, investigando al control interno y encontrando una relación con otras variables. Llegaron a la conclusión que, es importante para todo tipo de organización buscar la implementación del Control Interno de tal forma que facilite a la alta dirección el logro de las metas y los objetivos fijados, además que permite evaluar el grado de eficiencia, eficacia, rentabilidad y productividad en las empresas.

Mongua, P & Sandoval, H. (2009) plantearon soluciones a la problemática en el proceso logístico, estableciendo propuestas y planes de acción para el logro de una eficiente organización en los inventarios, llegaron a la conclusión que, el mejor sistema que se debe seleccionar para mantener una eficiente organización en los inventarios dentro de las empresas es el método ABC. Además se determinó conveniente contar con un stock de seguridad, para cubrir cualquier demora en los pedidos y problemas presentados en el área.

Cabriles, Y. (2014) formuló una propuesta de sistema de control de stock de inventarios, con la finalidad de mantener un registro más estricto en las entradas y salidas de los productos existentes en los distintos almacenes. Llegó a la conclusión que, es importante mantener un control estricto en los inventarios y que los mismos siempre se encuentren abastecidos de los productos necesarios evitando escasez y de esta manera demoras en la producción.

Paima, B. & Villalobos, M. (2013) establecieron un apropiado control interno en el área de compras para apoyar en la rentabilidad de la empresa, logrando identificar los puntos críticos dentro de ella y los cuales le producían una baja rentabilidad. Finalmente, propusieron políticas que fortalezcan la información administrativa y económica-financiera de forma oportuna, correcta y confiable, con la finalidad de

apoyar a la administración en la toma de decisiones y así cumplir con los objetivos trazados en la empresa.

Como se puede observar en los antecedentes de investigación existirían diversos tipos de relaciones entre el control interno y otras variables, como, el crédito, la calidad de organización, la rentabilidad.

El presente trabajo se ha centrado en hacer este análisis en el restaurante “El Gallito” de la ciudad de Trujillo. Mediante una entrevista realizada al Sr. Amaro Polo Juárez, dueño del restaurante “El Gallito” comentó, es un negocio que ofrece el servicio de comida oriental; fue creada en el año 1998, Cuenta con 7 trabajadores en total, 4 de ellos en la parte productiva y los 3 restantes en la parte de atención al cliente. Presta sus servicios a un aproximado de 400 clientes al día, tanto en el turno de la tarde como en la noche. Como todas las empresas tiene inventarios que se necesita de una adecuada administración; el restaurante “El Gallito” no posee un adecuado control en sus inventarios, carece de un registro de stock, utilizando como alternativa de control la experiencia que posee el dueño. Este deficiente control ocasiona demoras en los pedidos un 60%. 20% de los pedidos no son preparados adecuadamente por ausencia de insumos, lo cual ocasiona 20% de reclamos por parte de los clientes; también, nos mencionó que este problema afecta a la rentabilidad del restaurante un 50%, puesto que, el sistema de control que posee ya no es el más adecuado.

Ante esta situación, es necesario estudiar cómo opera el sistema de control interno, para determinar qué acciones de mejora podrían implementarse



## **1.2. Formulación del problema**

¿Cómo opera el control interno en el restaurante El Gallito, de la ciudad de Trujillo, y qué sistema debería implementarse para mejorar su rentabilidad?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

- Diagnosticar la forma de operación del control interno en el restaurante El Gallito, de la ciudad de Trujillo. Determinar el sistema de control interno que sería más adecuado, si se desea aumentar la rentabilidad.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Identificar los procesos existentes en el control interno que realizan en el restaurante El Gallito.
- Evaluar la pertinencia de los componentes y de los procesos de control interno en el restaurante El Gallito.
- Determinar las fortalezas y/o debilidades de los procesos y componentes del control interno realizado en el restaurante El Gallito.
- Identificar las oportunidades de mejora en las que se enfocaría el rediseño del control interno del restaurante El Gallito.

#### **1.4. Hipótesis**

- El control interno en el restaurant “El Gallito” presenta debilidades debido a que su implementación es empírica; por lo que debería implementarse un sistema de control basado en el modelo COSO III para mejorar su rentabilidad.

## **CAPÍTULO II. METODOLOGÍA**

### **2.1. Tipo de investigación**

El presente proyecto de investigación según su nivel es descriptiva-prospectiva; porque “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la variable actual” Tamayo & Tamayo M. (2003). A su vez, según su dato es una investigación transversal debido que “se recolectan datos en un solo momento, su propósito es describir la variable” Hernández (2003). Finalmente, según su diseño es no-experimental, puesto que “se realiza sin manipular deliberadamente la variable” Hernández (2003).

### **2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)**

La población a estudiar fue el restaurant “El Gallito”.

La Muestra lo constituyen los registros de compras de mercadería (Boletas, Facturas), puesto que la empresa no posee un registro total de toda la mercadería actual de su inventario en el año 2018.

### **2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos**

Las técnicas que se emplearon en la recolección de datos fueron:

- Observación: se realizó una observación directa con el fin de captar la realidad y comprender el sistema de control que rige en la empresa.
  - Croquis de la empresa. (Ver anexo 2)
  - Organigrama de la empresa. (Ver figura 1)
  - Check list ( Ver Figura 3)



- Revisión documental: Se hizo uso de documentos de la empresa con el objetivo de recolectar información para realización de la investigación.
  - Mercadería comprada
  - Costo total de la mercadería
  - Ventas totales
  - Platos más solicitados
  
- Entrevista: se planteó una entrevista al dueño para encontrar e identificar algunos problemas presentados desde su punto de vista.
  - Guía de entrevista (Ver anexo 1)

#### **2.4. Matriz de operación de variables**



VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	SUB DIMENSIONES	INDICADORES	
<i>El control interno.</i>	<p>El sistema de control interno, representa el acompañamiento, supervisión y evaluación del desempeño para verificar el cumplimiento de tareas de acuerdo a lo planeado en la empresa</p> <p>Chiavenato (2002, p. 11)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente de control</li> </ul>	✓ División de labores	Manuales de organización de funciones (MOF)	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de riesgo</li> </ul>	✓ Registros financieros	Registro general de compra de mercadería
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades de control</li> </ul>		✓ Informes	Registro del costo de la mercadería
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemas de información</li> </ul>	✓ Sistematización	Diagrama de procesos
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisión</li> </ul>			

## 2.5. Procedimiento

Para realizar la investigación se utilizó el siguiente método de análisis:

Se aplicó revisión documental del año 2018, a su vez se realizó una entrevista al administrador del restaurante el Sr. Amaro Polo Juárez, con esto se analizó la situación actual de la empresa “El GALLITO”. Mediante las distintas herramientas de diagnóstico, se puede observar que posee un deficiente control en su almacén. Se analizó los datos recolectados (Ver Anexo N° 3 Y 4) para conocer la rotación actual de los inventarios; además, se revisó el registro de platos más vendidos (Ver Tabla N°1) y el registro de los gastos de la mercadería (Ver Anexo N° 4) para analizar los costos de producción de la empresa; también, se buscó el diagrama de procesos de almacén (Ver Figura N° 5) propio de la empresa.

Luego, se recopiló información de la inversión trimestral de mercadería generada por la empresa; a la vez, comparar las ventas trimestrales desde inicios del año 2018 (Ver Anexo N° 8) lo cual permitió tener una visión clara para proponer el rediseño de un sistema de control de inventario que debe aplicar dentro del restaurante “EL GALLITO”

De tal manera, se utilizó la técnica de procesamiento de información y los instrumentos a utilizados fueron:

- Figuras: Esto nos ayudó a interpretar de manera fácil y sencilla la situación actual de la empresa “El Gallito”
- Tablas: este instrumento es de suma importancia porque, nos ayudó a sistematizar los datos que nos brindan la empresa y hallar sus semejanzas.

Finalmente, se rediseñó el sistema de control de almacén teniendo como base los componentes del sistema COSO III para mejorar la rentabilidad.

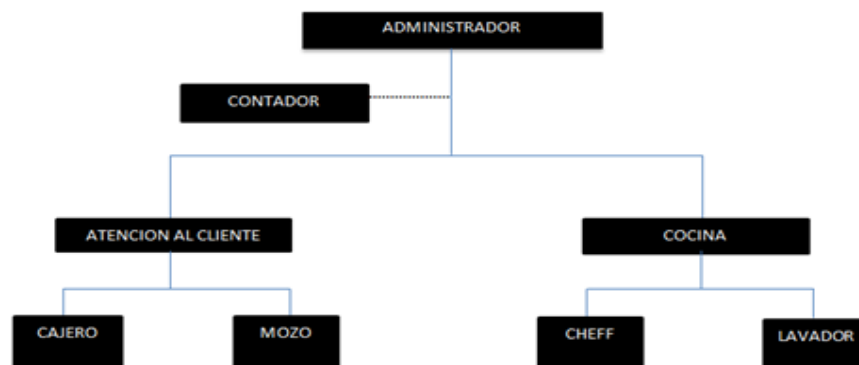
## CAPÍTULO III. RESULTADOS

### 3.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS EXISTENTES EN EL CONTROL INTERNO QUE REALIZAN EN EL RESTAURANTE EL GALLITO.

Para el primer objetivo específico se aplicó una entrevista al administrador del restaurante “El Gallito” (Ver Anexo N°1) donde pudimos apreciar que posee un sistema de control deficiente. También, se logró recolectar el organigrama para observar si existe alguna jerarquía en sus funciones.

#### 3.1.1. Organigrama

#### Organigrama del restaurant “EL GALLITO”



**Elaborado: Amaro Cruz Polo Juárez (Administrador)**

**Vigencia: 2017**

**FIGURA 1 ORGANIGRAMA DEL RESTAURANTE "EL GALLITO"**

*Fuente: Empresa “EL GALLITO”*

En el actual organigrama de la empresa “EL GALLITO” podemos observar que cuenta con un alto mando que es el administrador; a su vez, con un contador de apoyo externo, teniendo como áreas de gran valor para la empresa, el área de atención al cliente se encuentra el cajero y el mozo y el área es cocina, encontramos al chef y lavador.



### 3.1.2. Resumen de la entrevista

Se realizó la entrevista al administrador del Restaurante “El Gallito” el Sr. Amaro Cruz Polo Juárez, donde nos menciona que la empresa cuenta con solo dos MOF, uno para el Chef y el otro para el mozo y que solo conocen las funciones básicas, pero omiten algunas planteadas en el Manual de Organización y funciones. También señaló, que la empresa no maneja un estricto registro de compras de mercadería, y que la rentabilidad ha disminuido respecto al año anterior. Mencionó, que algunos procesos no están mapeados y la empresa solo posee un diagrama simple de abastecimiento. A su vez, nos brindó la misión y visión, al igual que la principal fortaleza y debilidad que presenta el restaurante “El Gallito”.

Nos indicó que el restaurante “El Gallito” posee un organigrama donde resalta las 3 áreas principales, administración, atención al cliente y cocina.

Nos dio a conocer diferentes problemas como el deficiente control, lo cual ocasiona 60% de demoras en los pedidos, un 20% de estos no son terminados por ende produce 20% de reclamos por parte de los clientes.

Finalmente, nos mencionó que él realiza una supervisión empírica puesto que, no posee ningún sistema o programa.



### 3.1.3. MAPA DE PROCESOS

Este diagrama nos permite conocer los 3 principales procesos y la relación entre sí. Tiene el objetivo de conocer a profundidad el funcionamiento y el desempeño de los procesos y de las actividades que se encuentran dentro de estos.

En el mapa de procesos podemos apreciar que todo inicia con el Cliente, quien hace un requerimiento de compra de un plato de comida; el personal encargado del área se dirige al almacén a seleccionar los insumos previamente comprados por logística, estos son llevados para proceder a realizar la preparación del plato; inmediatamente, entra la gestión operativa que se encarga de realizar la preparación de este; finalmente, se obtiene la conformidad del servicio que ingresa al proceso de entrega del plato y cobro, donde se entrega el comprobante de pago al cliente.

El dinero obtenido por el servicio ingresa a la gestión administrativa y las copias del comprobante a contabilidad, quien a su vez recibe también los comprobantes de compra de insumos y las planillas de los recursos humanos; finalmente, contabilidad se encarga de emitir la declaración de impuestos en la SUNAT y los ingresos y egresos a gestión administrativa; de esta manera, se genera el financiamiento en el restaurant “El Gallito”

A su vez, información externa e interna ingresa al Proceso estratégico; con el fin de generar nuevas estrategias de marketing, de esta manera se puede establecer nuevos objetivos y meta.

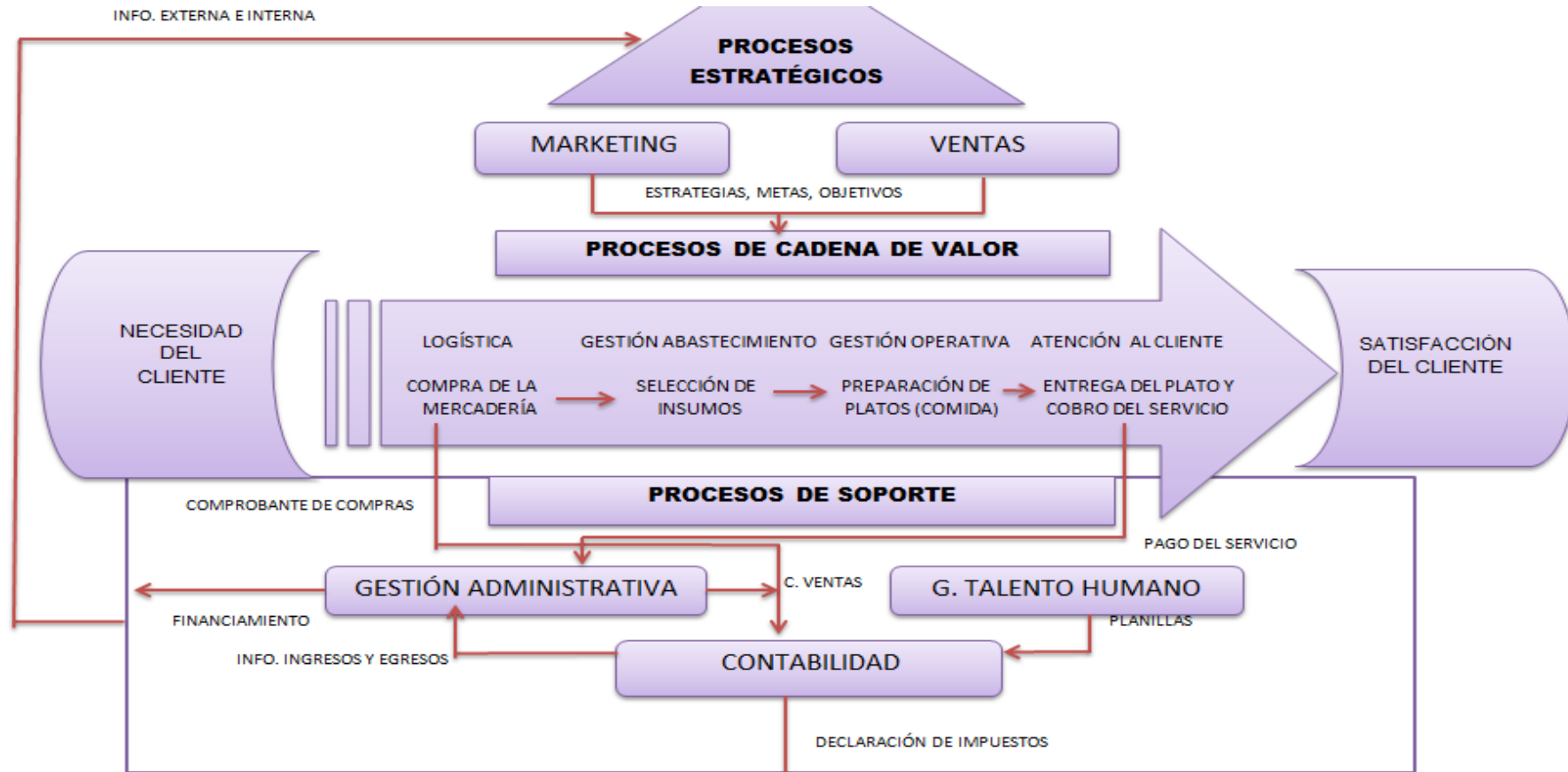


FIGURA 2 MAPA DE PROCESOS DE LA EMPRESA

Fuente: Empresa “EL GALLITO”

Elaboración: Propia



### 3.1.4. CHECK LIST

Se empleó la herramienta del Chek List para conocer en primera instancia si la empresa desarrollaba algunos componentes del sistema Coso III, de esta manera, se podrá saber que componente se puede mejorar y que componente necesita el mayor énfasis en la investigación para el rediseño del sistema de control interno.

COMPONENTES	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACION
<b>Ambiente de Control</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	La empresa solo presenta dos (MOF)
<b>Evaluación de Riesgos</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	La empresa posee información, pero no presenta cuadros comparativos
<b>Actividades de Control</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	La empresa posee y emplea un diagrama de abastecimiento deficiente
<b>Sistemas de Información</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	La empresa posee la información, pero no está organizado
<b>Supervisión</b>	<input type="checkbox"/> SI	<input checked="" type="checkbox"/> NO	La empresa no realiza supervisión

**FIGURA 3 CHECK LIST DE LOS COMPONENTES COSO III EN LA EMPRESA**

*Fuente: Empresa “EL GALLITO”*

*Elaboración: Propia*



### **3.2. EVALUACIÓN DE LOS COMPONENTES Y DE LOS PROCESOS DE CONTROL INTERNO EN EL RESTAURANTE EL GALLITO.**

Se logró identificar mediante los componentes de control del sistema COSO III, toda la documentación encontrada dentro de la empresa, y utilizando esta misma para poder detallar en cada uno de estos componentes.

#### **3.2.1. Ambiente de control**

Para poder encontrar las actividades de control, se recolectó el manual de organización y funciones (MOF) de la empresa, para poder apreciar las funciones de los colaboradores.



	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	<b>PÁGINA :</b>  1 DE 1
		<b>FECHA:</b>  12/04/2016
<b>PUESTO:</b>	MOZO	
<b>ÁREA:</b>	ATENCIÓN AL CLIENTE	
<b>SUPERVISIÓN:</b>	ADMINISTRADOR O ENCARGADO DEL ÁREA	
<b>OBJETIVO:</b> Asegurar una adecuada atención al cliente, manteniendo respeto y orden en la realización de las actividades.		
<b>FUNCIONES:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de la limpieza de las mesas; a su vez, el orden de las mismas.</li> <li>• Atención oportuna a cualquier requerimiento de los clientes.</li> <li>• Información rápida sobre cualquier duda o reclamo de parte de los clientes.</li> <li>• Mantener informado al administrador o encargado sobre cualquier requerimiento que necesita para la ejecución de las actividades</li> </ul>		

**FIGURA 4 MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOZO)**

Fuente: Empresa “EL GALLITO”

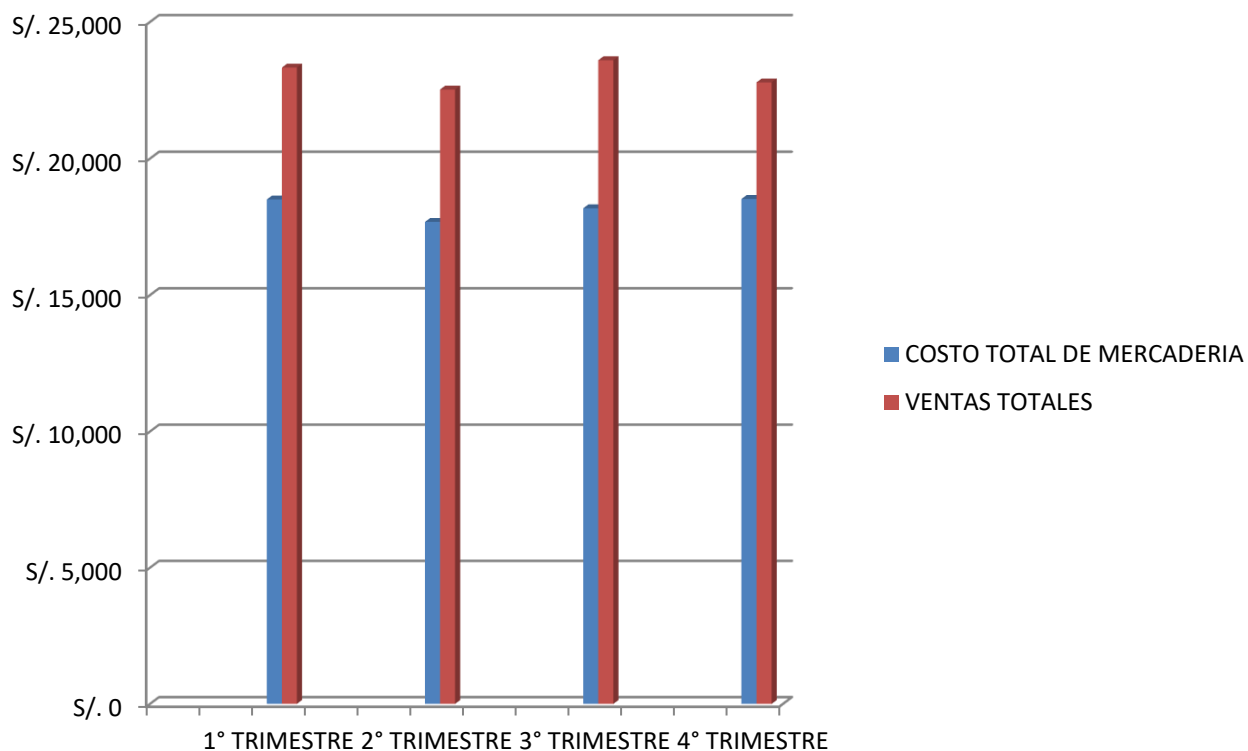
	<p align="center"><b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b></p>	<p><b>PÁGINA :</b></p> <p align="center">1 DE 1</p>
		<p><b>FECHA:</b></p> <p align="center">12/04/2016</p>
<p><b>PUESTO:</b></p>	<p>CHEF</p>	
<p><b>ÁREA:</b></p>	<p>PRODUCCIÓN</p>	
<p><b>SUPERVICIÓN:</b></p>	<p>ADMINISTRADOR O ENCARGADO DEL AREA</p>	
<p><b>OBJETIVO:</b> Asegurar y mantener una adecuada calidad en la preparación de los platos gestionados por el cliente</p>		
<p><b>FUNCIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de los materiales existentes en su área.</li> <li>• Preparación eficiente de los pedidos.</li> <li>• Limpieza diaria de su área y mantener el orden de la misma</li> <li>• Mantener informado al administrador o encargado sobre cualquier requerimiento que necesita para la ejecución de las actividades</li> </ul>		

**FIGURA 5 MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (CHEF)**

*Fuente: Empresa “EL GALLITO”*

### 3.2.2. Evaluación de riesgo

Para poder evaluar el riesgo de la empresa se buscó información de las ventas y los costos actuales de la mercadería (ANEXO 9)



**FIGURA 6 GRÁFICO DE COSTO DE MERCADERÍA Y VENTAS TOTALES**

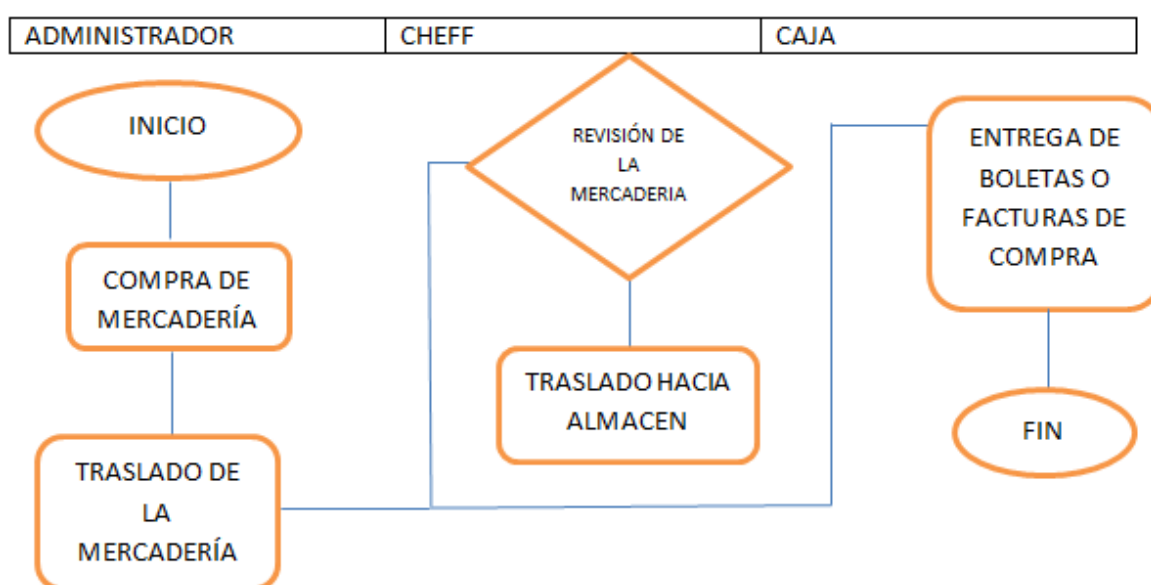
*Fuente: Empresa “EL GALLITO”*

*Elaboración: Propia*

*Según los datos recolectados se observa que el costo de la mercadería ocupa un promedio del 79% de las ventas, teniendo solo el 21% para cubrir otros costos.*

### 3.2.3. Actividades de control

Se encontró el diagrama proceso de compras de la empresa para poder analizar la distribución y manejo de la mercadería. En el diagrama encontrado podemos observar varios errores, en donde resalta la carencia en la supervisión y en el cuidado del traslado de la mercadería.



**FIGURA 7 DIAGRAMA DE PROCESO DE COMPRAS**

*Fuente: Empresa “EL GALLITO”*

### 3.2.4. Sistemas de información

Se pudo recolectar información sobre los platos más vendidos por el restaurante “EL GALLITO”; de esta manera, saber que material es el más utilizado para la preparación de los mismos; así mismo, se elaboró el costo de los insumos, teniendo como base los costos totales de la mercadería (ANEXO 5)

**Tabla 1**
**LISTA DE PLATOS MÁS VENDIDOS**

<i>1° TRIMESTRE</i>	
PLATO	Cantidad
CHAUFA CON TORTILLA	896
ALITAS CON OSTIÓN	740
TALLARÍN SALTADO	650
POLLO CON VERDURA	620
SOPA DE PATO	618

<i>2° TRIMESTRE</i>	
PLATO	Cantidad
CHAUFA CON TORTILLA	750
TALLARÍN SALTADO	550
COMBINADO ESPECIAL	500
POLLO CON PIÑA	225
CHAUFA CON CHANCHO	220

<i>3° TRIMESTRE</i>	
PLATO	Cantidad
CHAUFA CON POLLO	720
CHAUFA CON TORTILLA	620
40X40	400
SOPA 7 SABORES	380
TALLARÍN SALTADO	370



**4° TRIMESTRE**

<b>PLATO</b>	<b>Cantidad</b>
<b>CHAUFA CON TORTILLA</b>	868
<b>CHAUFA ESPECIAL</b>	820
<b>ALITAS CON OSTIÓN</b>	624
<b>SOPA DE PATO</b>	540
<b>CHAUFA CON POLLO</b>	510

*Nota: la información se recaudó mediante el análisis de las boletas entregadas a los clientes*

*Fuente: Empresa “EL GALLITO”*

*Elaboración: Propia*

**Tabla 2**

**COSTO DE LOS INSUMOS**

<b>CHAUFA CON TORTILLA</b>			
<b>INGREDIENTES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO PRO.</b>	
ARROZ	0.25	S/.	0.83
POLLO	0.25	S/.	0.74
HUEVOS	0.20	S/.	1.00
CEBOLLA	0.03	S/.	0.05
SILLAO	0.15	S/.	0.27
ACEITE	0.30	S/.	1.83
SAL	0.01	S/.	0.02
<b>TOTAL</b>			<b>S/. 4.74</b>

<b>ALITAS CON OSTIÓN</b>			
<b>INGREDIENTES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO PRO.</b>	
POLLO (ALITAS)	0.25	S/.	0.74
ACEITE	0.3	S/.	1.83
SAL	0.01	S/.	0.02
SALSA OSTIÓN	0.02	S/.	0.19
CHUÑO	0.01	S/.	0.05
AZUCAR	0.01	S/.	0.02
SILLAO	0.01	S/.	0.02
PIMENTÓN	0.06	S/.	0.30
CEBOLLA	0.03	S/.	0.05
<b>TOTAL</b>			<b>S/. 3.22</b>



<b>TALLARÍN SALTADO</b>		
<b>INGREDIENTES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO PRO.</b>
FIDEO	0.4	S/. 1.31
POLLO	0.25	S/. 0.74
VERDURA	0.2	S/. 0.32
FREJOL CHINO	0.05	S/. 0.16
CEBOLLA	0.01	S/. 0.02
PIMENTÓN	0.01	S/. 0.05
SAL	0.01	S/. 0.02
AZUCAR	0.01	S/. 0.02
CHUÑO	0.01	S/. 0.05
ACEITE	0.3	S/. 1.83
SILLAO	0.01	S/. 0.02
COLCHINA	0.3	S/. 0.50
<b>TOTAL</b>		<b>S/. 5.04</b>

<b>POLLO CON VERDURA</b>		
<b>INGREDIENTES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO PRO.</b>
POLLO	0.25	S/. 0.74
VERDURA	0.4	S/. 0.64
CEBOLLA	0.01	S/. 0.02
PIMENTÓN	0.05	S/. 0.25
BROCOLI	0.06	S/. 0.10
CHUÑO	0.01	S/. 0.05
ACEITE	0.3	S/. 1.83
SILLAO	0.01	S/. 0.02
AZUCAR	0.01	S/. 0.02
SAL	0.01	S/. 0.02
COLCHINA	0.3	S/. 0.50
		<b>S/. 4.19</b>



---

**POLLO CON PIÑA**

---

INGREDIENTES	CANTIDAD	COSTO PRO.	
POLLO	0.25	S/. 0.74	
PIÑA	0.2	S/. 0.71	
SAL	0.01	S/. 0.02	
KETCHU	0.2	S/. 0.60	
PIMENTÓN	0.05	S/. 0.25	
CEBOLLA	0.05	S/. 0.08	
ACEITE	0.3	S/. 1.83	
<b>TOTAL</b>			<b>S/. 4.23</b>

---

---

**COMBINADO  
ESPECIAL**

---

INGREDIENTES	CANTIDAD	COSTO PRO.	
FIDEO	0.15	S/. 0.49	
VERDURA	0.15	S/. 0.24	
POLLO	0.25	S/. 0.74	
ARROZ	0.1	S/. 0.33	
SILLAO	0.01	S/. 0.02	
WANTAN	0.005	S/. 0.02	
KETCHU	0.01	S/. 0.03	
ACEITE	0.3	S/. 1.83	
SAL	0.01	S/. 0.02	
CHUÑO	0.01	S/. 0.05	
AZUCAR	0.01	S/. 0.02	
FRIJOL CHINO	0.01	S/. 0.03	
PIMENTÓN	0.01	S/. 0.05	
HUEVO	0.05	S/. 0.25	
COLCHINA	0.15	S/. 0.25	
<b>TOTAL</b>			<b>S/. 4.38</b>

---





---

**40 X 40**

---

INGREDIENTES	CANTIDAD	COSTO PRO.
PATO	0.2	S/. 2.33
CHANCHO	0.2	S/. 2.04
VERDURA	0.15	S/. 0.24
CEBOLLA	0.01	S/. 0.02
PIMENTÓN	0.01	S/. 0.05
SAL	0.05	S/. 0.10
ACEITE	0.3	S/. 1.83
SALSA OSTIÓN	0.01	S/. 0.09
AZUCAR	0.01	S/. 0.02
CHUÑO	0.01	S/. 0.05
COLCHINA	0.3	S/. 0.50
<b>TOTAL</b>		<b>S/. 7.87</b>

---

---

**CHAUFA CON  
CHANCHO**

---

INGREDIENTES	CANTIDAD	COSTO PRO.
ARROZ	0.25	S/. 0.83
CHANCHO	0.15	S/. 1.53
HUEVOS	0.1	S/. 0.50
CEBOLLA	0.01	S/. 0.02
SILLAO	0.1	S/. 0.18
ACEITE	0.3	S/. 1.83
SAL	0.01	S/. 0.02
<b>TOTAL</b>		<b>S/. 4.91</b>

---

---

**SOPA DE PATO**

---

INGREDIENTES	CANTIDAD	COSTO PRO.
PATO	0.1	S/. 1.17
CHANCHO	0.05	S/. 0.51
POLLO	0.1	S/. 0.30
VERDURA	0.05	S/. 0.08
SAL	0.01	S/. 0.02
FIDEO	0.15	S/. 0.49
<b>TOTAL</b>		<b>S/. 2.57</b>

---



---

### SOPA 7 SABORES

---

INGREDIENTES	CANTIDAD	COSTO PRO.
CHANCHO	0.05	S/. 0.51
PATO	0.05	S/. 0.58
POLLO	0.05	S/. 0.15
SAL	0.01	S/. 0.02
VERDURA	0.1	S/. 0.16
CHUÑO	0.1	S/. 0.50
HUEVO	0.05	S/. 0.25
ACEITE	0.3	S/. 1.83
COLCHINA	0.1	S/. 0.17
<b>TOTAL</b>		<b>S/. 4.17</b>

---

*Nota: se utilizó el método del prorrateo (anexo 10) y las cantidades es un aproximado que se debe de utilizar en la preparación de los platos, se realizó en base al conocimiento del Administrador del restaurante.*

*Fuente: Empresa “EL GALLITO”*

*Elaboración: Propia*

### 3.2.5. Supervisión

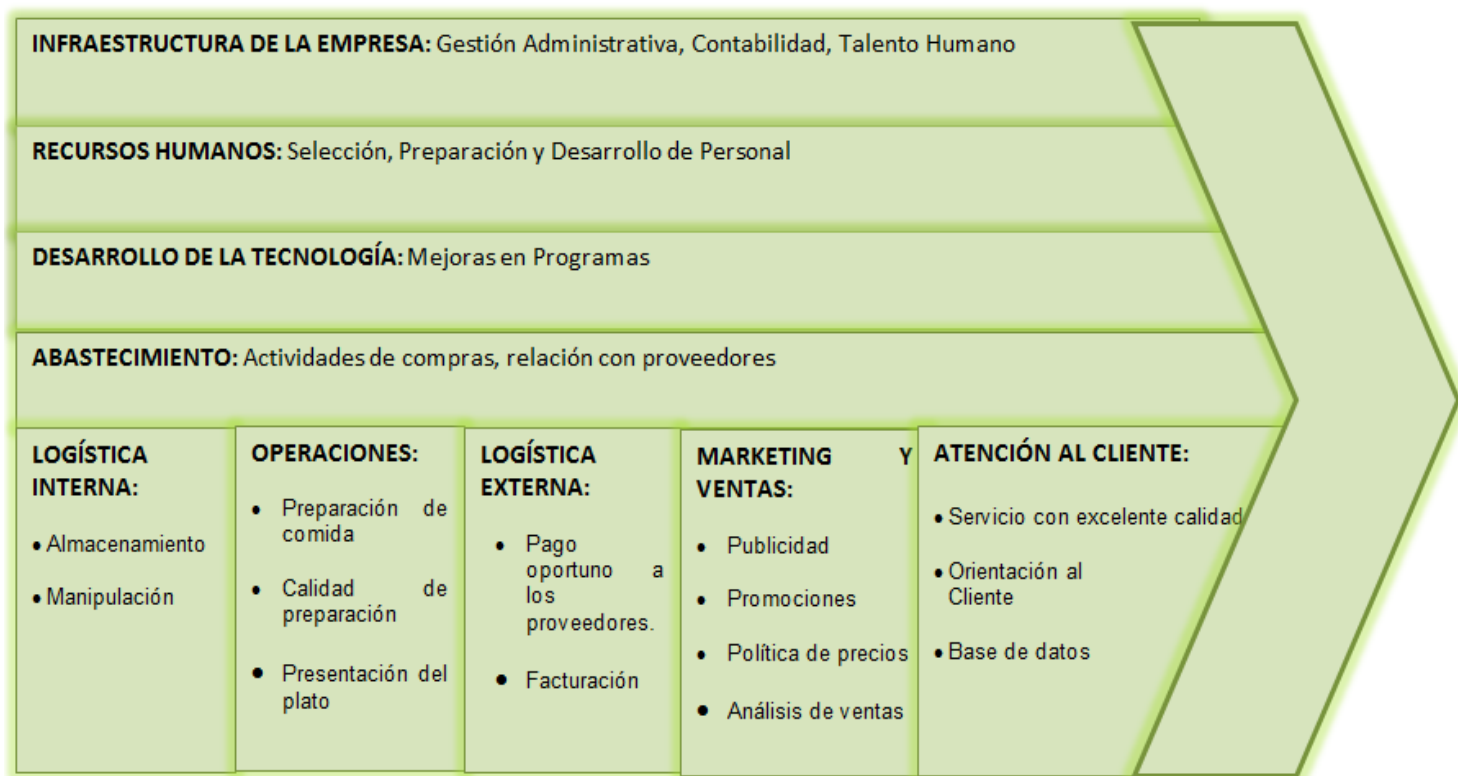
Por el momento la empresa no cuenta con una supervisión constante en sus almacenes, el control que ellos manejan es solo de manera empírica; ya que solo utiliza la experiencia del dueño el restaurante.

### 3.3. DETERMINACIÓN DE LAS FORTALEZAS Y/O DEBILIDADES DE LOS PROCESOS Y COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO REALIZADO EN EL RESTAURANTE EL GALLITO.

En este objetivo se analizó las fortalezas y/o debilidades de los procesos mediante herramientas de diagnóstico que nos sirven para el rediseño el sistema.

#### 3.3.1. Cadena de valor de la empresa

Esta herramienta nos permitió identificar y analizar las actividades relevantes que ejecuta el restaurante El Gallito para obtener una ventaja competitiva; así como, prestar atención en que actividad se desarrolla de manera deficiente



**FIGURA 8 CADENA DE VALOR DEL RESTAURANTE “EL GALLITO”**

*Fuente: Empresa “EL GALLITO”*

*Elaboración: Propia*

### 3.3.2. Matriz FODA

Esta herramienta nos sirvió para detectar aquellas fortalezas y oportunidades que tiene el área de logística de la empresa; además, se logró identificar aquellas debilidades y amenazas que puede mejorar dicha área.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad de las personas encargadas.</li> <li>• Equipo responsable y con experiencia.</li> <li>• Equipo abierto al cambio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alta rotación de inventarios.</li> <li>• Administrador con experiencia en el rubro.</li> <li>• Cartera de proveedores.</li> </ul>
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de control.</li> <li>• Herramientas deficientes.</li> <li>• Mala organización de los productos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Productos perecibles.</li> <li>• Rotura de stock.</li> <li>• Retrasos del proveedor.</li> </ul>

**FIGURA 9 MATRIZ FODA DEL ÁREA DE LOGÍSTICA**

*Fuente: Empresa “EL GALLITO”*

*Elaboración: Propia*

### 3.3.3. CHECK LIST

Esta herramienta nos ayudó a identificar aquellas actividades que cumple y no cumple la empresa en el área de almacén; así como, tener una justificación del porque la empresa no cumple las actividades base en dicha área.



ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACION
ALMACÉN ORDENADO	<input type="checkbox"/> SI	<input checked="" type="checkbox"/> NO	Al momento del Check List se encontró un almacén desordenado
ALMACÉN LIMPIO	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
PRODUCTOS LIMPIOS	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
PRODUCTOS REFRIGERADOS	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
ALMACÉN CON VENTILACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
PRODUCTOS CON UBICACIÓN ESTRATÉGICA	<input type="checkbox"/> SI	<input checked="" type="checkbox"/> NO	Los productos no estaban ordenados sin ninguna clase de ubicación
CONTROL DE ENTRADAS Y SALIDAS	<input type="checkbox"/> SI	<input checked="" type="checkbox"/> NO	No se encontró ningún registro de mercadería
STOCK SUFICIENTE	<input type="checkbox"/> SI	<input checked="" type="checkbox"/> NO	Se evidenció que no existe una planificación de stock
ORGANIZACIÓN EN LOS PRODUCTOS	<input type="checkbox"/> SI	<input checked="" type="checkbox"/> NO	Los productos no están organizados
DIAGRAMAS ÓPTIMOS	<input type="checkbox"/> SI	<input checked="" type="checkbox"/> NO	Se evidenció que existe un diagrama, pero no es el óptimo
ALMACÉN CON ESPACIO SUFICIENTE	<input type="checkbox"/> SI	<input checked="" type="checkbox"/> NO	El espacio del almacén es insuficiente por la cantidad de materiales

**FIGURA 10 CHECK LIST DEL ÁREA DE LOGÍSTICA**

*Fuente: Empresa “EL GALLITO”*

*Elaboración: Propia*

### 3.3.4. Diagrama Pareto

Esta herramienta nos ayudó a identificar aquellos problemas con mayor importancia y que se debe solucionar lo antes posible; a su vez, identificamos aquellos problemas que tienen una menor importancia pero, también se debe considerar.

**Tabla 3**

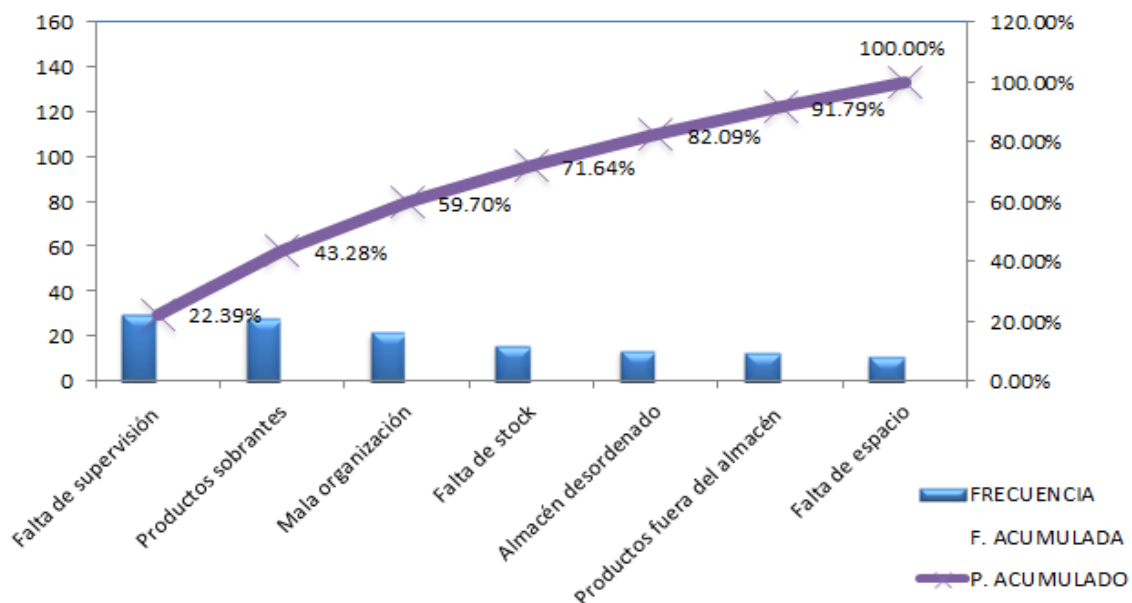
#### **FRECUENCIA Y PORCENTAJE ACUMULADO DE PROBLEMAS EN LOGÍSTICA**

<b>PROBLEMA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>F. ACUMULADA</b>	<b>P. ACUMULADO</b>
Falta de supervisión	30	30	22.39%
Productos sobrantes	28	58	43.28%
Mala organización	22	80	59.70%
Falta de stock	16	96	71.64%
Almacén desordenado	14	110	82.09%
Productos fuera del almacén	13	123	91.79%
Falta de espacio	11	134	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>134</b>		

*Nota: los datos empleados en frecuencia, es el número de veces que se repite el problema durante el mes*

*Fuente: Empresa “EL GALLITO”*

*Elaboración: Propia*



**FIGURA 11 DIAGRAMA DE PARETO**

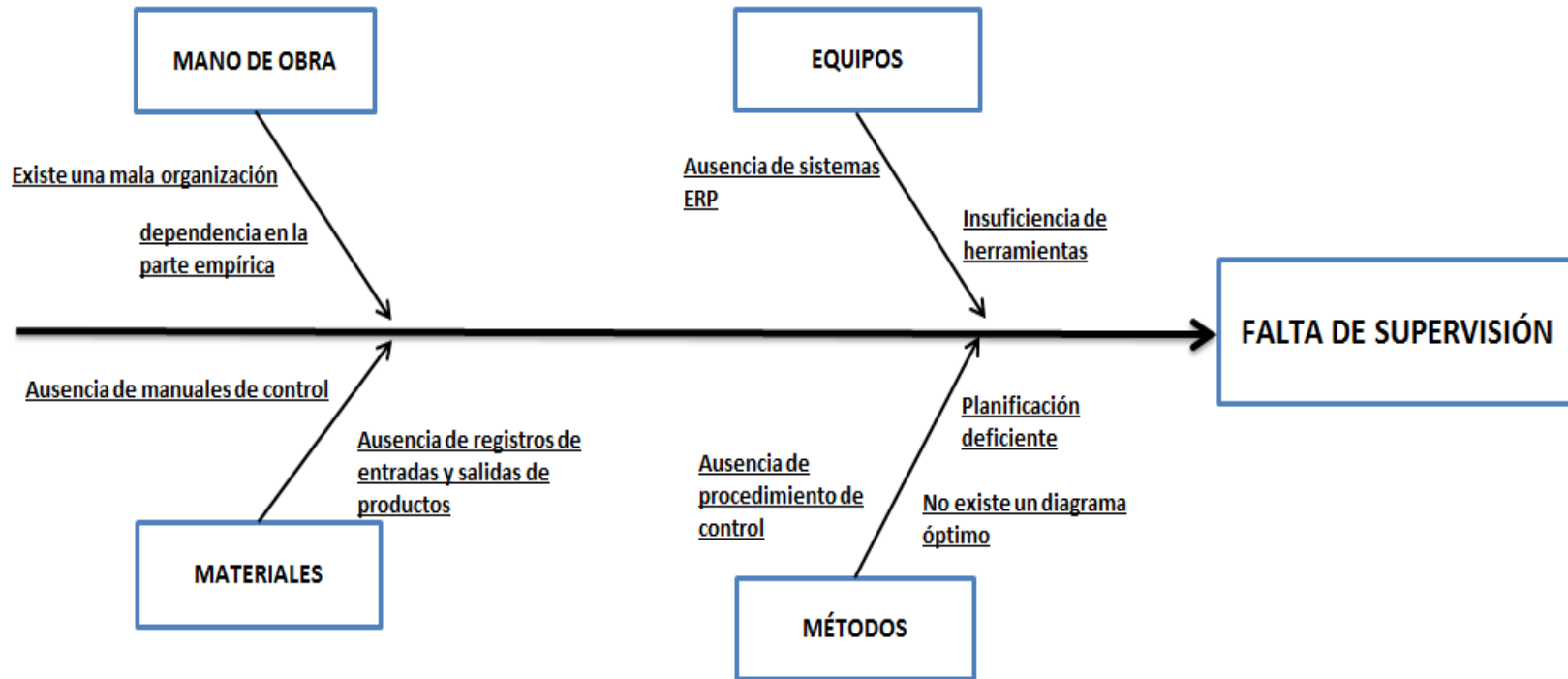
*Fuente: Empresa “EL GALLITO”*

*Elaboración: Propia*

*Tal como se puede apreciar en el gráfico de Pareto. El 71,64% está reunido en los 4 primeros problemas que presenta la empresa "El Gallito"*

### 3.3.5. Diagrama de causa-efecto

Esta herramienta nos sirvió para analizar de manera más profunda aquellas deficiencias que presenta el principal problema, tal como nos muestra el diagrama de Pareto



**FIGURA 12 DIAGRAMA DE CAUSA-EFECTO**

*Fuente: Empresa “EL GALLITO”*

*Elaboración: Propia*






### **3.4. IDENTIFICACIÓN DE LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA EN LAS QUE SE ENFOCARÍA EL REDISEÑO DEL CONTROL INTERNO DEL RESTAURANTE “EL GALLITO”.**

Se diseñó actividades de control en cada uno de los componentes del sistema COSO III para logra una mejor eficiencia tanto en sus procesos, como en su gestión de almacén

#### **3.4.1. Ambiente de control**

Mediante el diagrama de Pareto elaborado se logró identificar que uno de los problemas es la falta de supervisión. Uno de los motivos, es que solo cuenta con dos manuales de organización y funciones (MOF). Por esta razón, se diseñó un MOF para el cargo de administrador, detallando específicamente sus funciones en el área de logística, sin dejar de lado sus funciones administrativas.

Además se diseñó el perfil de puestos para las principales áreas del restaurante “El Gallito” detallando las características fundamentales que deben tener los colaboradores

	<h2>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</h2>	<p><b>PÁGINA :</b></p> <p style="text-align: center;">1 DE 1</p>
<p><b>PUESTO:</b></p>	<p>ADMINISTRADOR</p>	
<p><b>ÁREA:</b></p>	<p>GERENCIA</p>	
<p><b>SUPERVISIÓN:</b></p>	<p>-----</p>	
<p><b>OBJETIVO:</b> Asegurar y organizar el orden en la empresa, planear y establecer objetivos con la finalidad de obtener mayor rentabilidad</p>		
<p><b>FUNCIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar los balances entrada y salida de mercadería.</li> <li>• Actualizar los movimientos de stock.</li> <li>• Establecer objetivos para no sufrir una rotura de stock.</li> <li>• Supervisar la correcta gestión de inventarios.</li> <li>• Supervisar que la empresa cuente con todos los materiales y la óptima ejecución de las actividades.</li> <li>• Revisar el correcto proceso en la preparación de los platos.</li> <li>• Solucionar problemas y quejas de los clientes.</li> <li>• Desarrollar planes de ventas e identificar indicadores de gestión.</li> </ul>		

*FIGURA 13 MANUAL DE ORGANIZACION Y FUNCIONES (ADMINISTRADOR)*

*Elaboración: Propia*

Puesto	• CHEF
<b>Descripción de puesto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable del adecuado funcionamiento del área de cocina, además de preparar los platos con una excelente calidad.</li> </ul>
<b>Educación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Graduado en la carrera de gastronomía</li> <li>Dos años de experiencia en un puesto similar</li> </ul>
<b>Descripción de tareas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Control del personal del área de cocina</li> <li>Realizar la supervisión de la mercadería comprada</li> <li>Detallar al administrador la mercadería que se necesita</li> <li>Preparación de la comida</li> </ul>

**FIGURA 14 PERFIL DE PUESTO (CHEF)**

*Elaboración: Propia*

Puesto	• MOZO
<b>Descripción de puesto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Es el responsable ante el administrador de la atención al cliente, además de resolver todas las inquietudes de los comensales.</li> </ul>
<b>Educación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Taller en atención al cliente</li> <li>Experiencia en puestos similares</li> <li>Cursos de capacitación referentes al puesto</li> </ul>
<b>Descripción de tareas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención al cliente</li> <li>Orden del salón del restaurante</li> <li>Limpieza y mantenimiento del salón del restaurante</li> <li>Cuando los clientes se retiran, se encarga de despedirlos, evalúa el servicio y los invita a regresar pronto</li> </ul>

**FIGURA 15 PERFIL DE PUESTO (MOZO)**

*Elaboración: Propia*

Puesto	• AYUDANTE DE COCINA
<b>Descripción del puesto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es el responsable ante el Chef del adecuado traslado y mantenimiento de la mercadería, además de mantener un orden en almacén.</li> </ul>
<b>Educación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cursos técnicos en cocina</li> <li>• Experiencia en áreas similares</li> </ul>
<b>Descripción de tareas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyar al chef en la preparación de los platos</li> <li>• Mantener limpia su área de trabajo</li> <li>• Administración de la mercadería</li> <li>• Supervisión de la mercadería comprada</li> <li>• Mantener en orden almacén del restaurante</li> </ul>

**FIGURA 16 PERFIL DE PUESTO (AYUDANTE DE COCINA)**

*Elaboración: Propia*

Mediante el análisis FODA elaborado, se logró diseñar estrategias para aprovechar las fortalezas y oportunidades que presenta la empresa; de esta manera, poder contrarrestar las amenazas y debilidades, para poder mejorar el área de logística.

#### **ESTRATEGIAS F-A:**

- Aprovechar la experiencia del equipo humano para lograr una mayor rotación en los productos perecibles.
- Aprovechar un equipo disponible para prevenir roturas de stock, creando mejor la lista de requerimientos.
- Mejorar la cartera de clientes, realizando cambios externos e internos, aprovechando que el equipo humano está abierto al cambio



### ESTRATEGIAS D-O:

- Proponer un control eficiente, aprovechando la experiencia del administrador
- Actualización de herramientas para poder gestionar eficientemente la diversa cartera de clientes; obteniendo así, una mejora en el área.
- Debido a una alta rotación de inventarios, aprovechar una organización eficiente de los productos

#### 3.4.2. Evaluación de riesgo

Mediante el diagrama de causa-efecto, se pudo apreciar diferentes causas, tales como, ausencia de procedimientos de control, la mala organización, la falta de comunicación, planificación deficiente, ausencia de registros de entrada y salida de mercadería, dependencia en la parte empírica, teniendo como resultado mercadería sobrante o dañada (VER ANEXO 6).

Mediante este rediseño se espera terminar con esta mercadería que ocasiona, no solo problemas dentro de la empresa sino también costos adicionales.

Entonces:

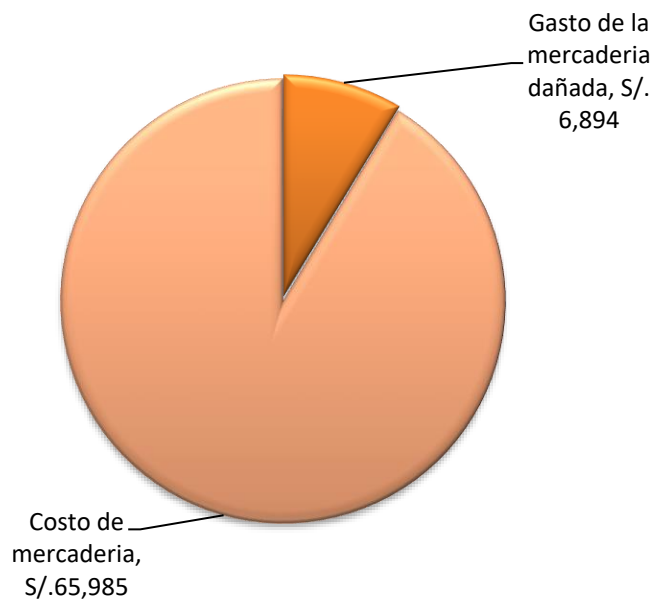
*Total de Mercadería Comprada = 72 879 soles*

*Mercadería Dañada = 6 894 soles*

Aplicando regla de tres:  $x = \frac{6\,894 \text{ soles} \times 100\%}{72\,879 \text{ soles}}$

$$x = 9.45\%$$

La mercadería dañada representa el 9.45% del total de la mercadería comprada en el periodo 2018 del restaurante “El Gallito”



**FIGURA 17 GRÁFICO DE GASTO TOTAL DE MERCADERÍA SOBRANTE**

*Fuente: Empresa “EL GALLITO”*

*Elaboración: Propia*

Se elaboró una tabla de la mercadería dañada, donde se puede apreciar 1723.5 soles que representa el 25% del total de esta mercadería, y que mediante el rediseño del sistema control interno aplicado al restaurante “El Gallito” se espera eliminar; además se elaboró una tabla en cantidades de la mercadería eliminada (Ver Anexo 7)

**Tabla 4 MERCADERÍA ELIMINADA POR EL REDISEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

	TRIMESTRES				TOTAL
	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre	
<b>MERCADERIA</b>					
ARROZ	S/. 300	S/. 150	S/. 150	S/. 150	S/. 750
VERDURA (GENERAL)	S/. 8	S/. 8	S/. 11	S/. 11	S/. 38
COL CHINA	S/. 15	S/. 10	S/. 10	S/. 10	S/. 45
FREJOL CHINO	S/. 45	S/. 39	S/. 39	S/. 39	S/. 162
PIMENTON	S/. 10	S/. 15	S/. 10	S/. 10	S/. 45
FIDEO	S/. 48	S/. 48	S/. 45	S/. 45	S/. 186
WANTAN	S/. 8	S/. 8	S/. 8	S/. 8	S/. 32
SILLAO	S/. 32	S/. 32	S/. 0	S/. 32	S/. 96
SALSA DE OSTION	S/. 9.30	S/. 9.30	S/. 0	S/. 0	S/. 18.60
HUEVOS	S/. 0	S/. 0	S/. 0	S/. 110	S/. 110
KETCHU	S/. 15	S/. 15	S/. 15	S/. 15	S/. 60
PIÑA	S/. 6	S/. 3	S/. 3	S/. 6	S/. 18
CHUÑO	S/. 10	S/. 10	S/. 5	S/. 5	S/. 30
AZUCAR	S/. 5	S/. 4	S/. 2	S/. 2	S/. 13
SAL	S/. 2	S/. 2	S/. 4	S/. 2	S/. 10
PATO	S/. 0	S/. 0	S/. 0	S/. 0	S/. 0
CHANCHO	S/. 0	S/. 0	S/. 0	S/. 0	S/. 0
POLLO	S/. 0	S/. 0	S/. 0	S/. 0	S/. 0
ACEITE	S/. 0	S/. 0	S/. 0	S/. 110	S/. 110
GAS	S/. 0	S/. 0	S/. 0	S/. 0	S/. 0
<b>TOTAL</b>	<b>S/. 513</b>	<b>S/. 353</b>	<b>S/. 302</b>	<b>S/. 555</b>	<b>S/. 1,723.5</b>

Fuente: Empresa “EL GALLITO”

Elaboración: Propia



### **3.4.3. Actividades de control**

Mediante la cadena de valor, se pudo apreciar que existen algunas deficiencias en la actividad de logística interna y externa, como por ejemplo, la ausencia de supervisión de la mercadería, clasificación de la mercadería y el debido control.

Además, se pudo apreciar que el diagrama de compras que maneja el restaurante “El Gallito” es deficiente. Por esta razón, se diseñó un flujo grama completo del proceso de compras de la mercadería, donde se logra mejorar las deficiencias en control y cambiar el diagrama que posee la empresa.



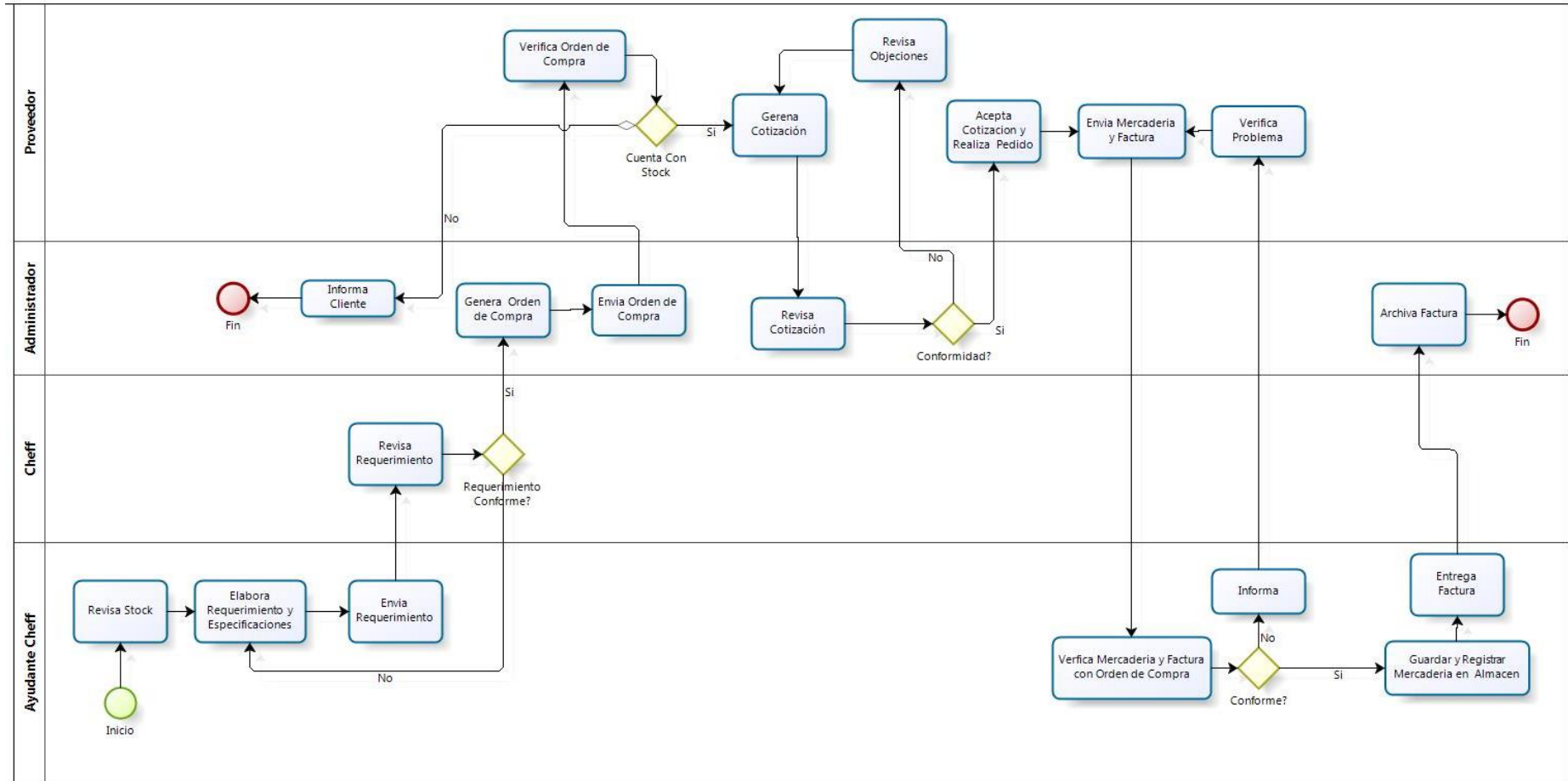


FIGURA 18 FLUJO GRAMA DE COMPRAS

Elaboración: Propia



#### **3.4.4. Sistemas de información**

Mediante el Check List aplicado a la empresa, se pudo identificar que varias actividades que no cumple, se refieren específicamente al orden del almacén y las ubicaciones estratégicas de los materiales que demandan demasiado tiempo en la búsqueda. Se logró diseñar un modelo de clasificación ABC, donde nos ayuda a tener un orden de los materiales más importantes y a su vez nos proporciona información de los productos con mayor margen de inversión en la empresa y que se debe de tener cuidado en su traslado.



Tabla 5 CLASIFICACIÓN ABC

MERCADERÍA	UNIDADES (KILOS)	%UNIDADES	%ACUMULADO	VALOR TOTAL	%VALOR	% ACUMULADO
ARROZ	4557	27.12%	27.12%	S/. 13,950	23.65%	23.65%
HUEVOS	2376	14.14%	41.26%	S/. 11,880	20.14%	43.79%
POLLO	2816	16.76%	58.02%	S/. 8,448	14.32%	58.11%
FIDEO	1459	8.68%	66.70%	S/. 4,669	7.91%	66.02%
CHANCHO	365	2.17%	68.87%	S/. 3,422	5.80%	71.82%
PATO	300	1.79%	70.66%	S/. 3,500	5.93%	77.76%
COL CHINA	1857	11.05%	81.71%	S/. 3,095	5.25%	83.00%
VERDURA (GENERAL)	1297	7.72%	89.43%	S/. 2,084	3.53%	86.54%
WANTAN	529	3.15%	92.57%	S/. 2,116	3.59%	90.12%
FREJOL CHINO	128	0.76%	93.33%	S/. 1,527	2.59%	92.71%
CHUÑO	240	1.43%	94.76%	S/. 1,200	2.03%	94.74%
PIMENTÓN	60	0.36%	95.12%	S/. 1,210	2.05%	96.80%
PIÑA	250	1.49%	96.61%	S/. 750	1.27%	98.07%
AZUCAR	330	1.96%	98.57%	S/. 660	1.12%	99.19%
SAL	240	1.43%	100.00%	S/. 480	0.81%	100.00%
TOTAL	16804			S/. 58,991		

Nota: se utilizó el anexo 10 para construir el método ABC

Fuente: Empresa “EL GALLITO”

Elaboración: Propia

Tal como se puede apreciar, mediante el criterio ABC podemos agrupar en 3 grupos todos los productos, teniendo como criterio el margen de inversión, donde:

Grupo A: productos alrededor del 80-90% del valor del inventario, donde se encuentran productos tales como: arroz, huevos, Pollo, Chanco, fideo, Pato, col china y verdura en general.

Grupo B: productos alrededor de 90%-95% del valor del inventario, lo conforma los productos: Wantan, frijol chino, chuño.

Grupo C: productos desde 95%-100% de su valor del inventario, donde se encuentran: pimentón, sal, piña, pimentón, azúcar.

### **3.3.5. Supervisión**

Tal como se evidenció en las herramientas de diagnósticos elaboradas, el principal problema que presenta en el área de Logística es una deficiencia en la supervisión. Por esta razón; en este componente, se diseñó un programa de auditoría, de esta manera se podrá detectar algunos fallos que se produzcan después de ejecutar todos los diseños de los anteriores componentes del sistema COSO III.



**Tabla 6: PROGRAMA DE AUDITORIA**

<b>PROGRAMA DE AUDITORIA</b>			
<b>OBJETIVO DEL PROGRAMA:</b> Comprobar el ciclo de operación de los procesos se desarrollen de manera eficiente. Realizar reportes con la información específica que ayude a establecer si hay puntos claves en el proceso donde se necesiten cambios para una optimización eficaz.			
<b>ALCANCE:</b> El servicio será realizado mediante un análisis objetivo, revisando la evidencia en base a toda la información de la empresa. Esta auditoria tiene el propósito de informar cómo se han venido desarrollando la organización de las actividades.			
<b>RECURSOS:</b> humanos, tecnológicos, físicos y de información			
<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	<b>DOCUMENTOS DE REFERENCIA:</b>		
<b>PROCESOS:</b>	<b>AUXILIAR</b>	<b>FECHAS DE CRONOGRAMA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Revisar el manual de obligaciones y funciones, para ver si se está tomando en cuenta en la empresa.	Administrador	4 días hábiles	Amaro Polo Juárez (Administrador)
Preparar y analizar todos los reportes de actividades no desarrolladas, problemas no solucionados.	Administrador	4 días hábiles	
Revisar el ciclo de operación que se desarrolla en el área, detectar fallos y errores que se produce durante la ejecución de actividades.	Chef	4 días hábiles	
Verificar la organización de los productos en almacén, verificación de modelos de control	Ayudante de Cocina	4 días hábiles	

*Elaboración: Propia*

*Nota: Los procesos del programa de auditoria se diseñó en base a los componentes aplicados del modelo COSO III*

### Ciclo de mejoras

Finalmente, se logró diseñar un ciclo de mejoras donde nos muestra como el rediseño del sistema de control interno en base a los componentes del sistema COSO III, ayudaría a mejorar algunas deficiencias que identificamos gracias a las herramientas de diagnóstico elaboradas en esta investigación.

En este ciclo todo empieza detallando todas las mejoras continuas que presenta el área de logística; continuando, con el área de ventas, finanzas, recursos humanos y finalmente en producción.



**FIGURA 19 CICLO DE MEJORAS DE LAS ÁREAS DEL RESTAURANTE "EL GALLITO"**

*Elaboración: Propia*

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1 Discusión

Los resultados obtenidos en esta investigación, permiten mencionar que el actual control de inventarios no es el adecuado, porque se presentan diversos problemas con el stock, pérdidas de materiales, almacenes desordenados; y puesto que un sistema de control de inventario, es la herramienta necesaria para mantener un adecuado control y un orden estricto en el área de logística. Al realizar el diagnóstico de los procesos actuales que desarrolla la empresa “EL GALLITO”, se pudo determinar que carece de un control estructurado. Así mismo, se recogió información de los inventarios, evidenciando su escaso control de este. Al rediseñar el sistema de control interno mediante el modelo COSO III para la empresa “EL GALLITO” se realizó un análisis de los registros de compras encontrando la mercadería con más inversión que realiza la empresa. Así mismo, se logró proponer nuevas estrategias para el control de sus inventarios en base a los 5 componentes del modelo COSO III los cuales fueron: Ambiente de control, Evaluación de riesgos, Actividades de control, Sistema de información y Supervisión. Siendo esto concordante con los resultados obtenidos de la presente investigación, con lo evidenciado por: Coopers & Lybrand (1997) en su libro “Los nuevos conceptos del control interno” en el cual afirmaron 25% de reducción de gastos innecesarios, consiguiendo alcanzar resultados similares, permitiendo reducir los gastos de la mercadería dañada. Además Cabriles Y. (2014) elaboró un stock de inventarios con el cual logró tener un eficiente control, logrando obtener resultados similares a la presente investigación y elaboración del sistema ABC de la empresa “EL GALLITO”. Por otra parte Obispo, D. & Gonzales, Y. (2015) llegaron a la conclusión que el control interno tiene relación con otras variables y que estas en conjunto ayudan al logro de metas y objetivos fijados; teniendo conclusiones equivalentes con esta investigación que permiten evaluar el grado de

eficiencia, eficacia y rentabilidad. Por otra parte Mongua, P & Sandoval, H. (2009) plantearon soluciones a la problemática en el proceso logístico, coincidiendo con los resultados obtenidos en la presente investigación, estableciendo propuestas y planes de acción para el logro de un eficiente organización en los inventarios. Finalmente, Paima, B. & Villalobos, M. (2013) establecieron un apropiado control interno para apoyar en la rentabilidad de la empresa, proponiendo políticas que ayudan a la información administrativa; teniendo similitud a los resultados obtenidos, en esta investigación; de esta manera, apoyar a la administración a la toma de decisiones.



## 4.2 Conclusiones

- La forma de operación del control interno se manejaba de manera empírica tal y como nos muestra el diagrama de causa y efecto, identificando mala organización, ausencia de procedimientos de control, planificación deficiente; el sistema de control interno más adecuado es el sistema Coso III debido que posee componentes los cuales son ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, sistemas de información y supervisión siendo este último el más deficiente en la empresa.
- Los procesos existentes que realizaba el restaurante El Gallito eran proceso estratégico, cadena de valor, soporte lo cual el proceso de cadena de valor no estaba conformado eficientemente porque muestra falta de actividades que permiten poseer un mejor desarrollo, tal como podemos observar en el mapa de procesos.
- Los componentes de un sistema de control interno del restaurant “El Gallito” fueron ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control y sistemas de información, los cuales eran deficientes porque no mostraban con exactitud información relevante y completa, poseen diagramas deficientes, tal como nos señala las herramientas de diagnóstico, como el análisis FODA, diagrama de Pareto, y causa-efecto.
- Los procesos y componentes que realiza el restaurante El Gallito se manejan de manera deficiente porque solo se desarrollaban empíricamente y esto ocasiona un costo del 79% en mercadería del total de la utilidad como resultado de la comparación de los costos de mercadería y ventas.
- El rediseño del sistema de control interno del restaurante El Gallito en base a los componentes del sistema Coso III abarca las mejoras en las áreas de producción, logística, ventas, finanzas y recursos humanos, tal como se muestra en el diagrama de ciclo de mejoras, además se espera reducir 25% del total de la mercadería dañada tal y como nos muestra el componente de Evaluación de riesgos.

## REFERENCIAS

*Actividad de restaurantes aumentó 1.12% en agosto, ¿qué comen más los peruanos?*

[Editorial]. (22 de octubre de 2017). Diario Gestión.

Bilick, G. (2013). *Boletín de la Comisión de Normas y Asuntos Profesionales del Instituto de Auditores Internos de Argentina*. [Versión electrónica] Recuperado el 12/2/18, desde: <https://www.iaia.org.ar/revistas/normaria/Normaria05.pdf>

Bedard & Graham (2011). *Fundamentos de administración financiera*. México: OUP Harla.

Cabriles, Y. (2014). *Propuesta de un sistema de control de inventario de stock de seguridad para mejorar la gestión de compras de materia prima, repuestos e insumos de la empresa Balgres s.a.* (Tesis de licenciatura). Universidad Simón Bolívar, Venezuela.

Coopers & Lybrand. (1997). *Los nuevos conceptos del control interno. Informe Coso*. España: diaz de santos.

Chiavenato, I. (2002). *Administración en los nuevos tiempos*. [Versión electrónica], Recuperado el 12 de febrero del 2018, de: [http://cvonline.uaeh.edu.mx/Cursos/Maestria/MTE/Gen02/admon\\_gest\\_ntics/unidad\\_1/U1\\_Nydamonactual.pdf](http://cvonline.uaeh.edu.mx/Cursos/Maestria/MTE/Gen02/admon_gest_ntics/unidad_1/U1_Nydamonactual.pdf)

Coso (2013). *Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway*. [En línea] Recuperado el 13 de febrero del 2018, de: [http://www.consejo.org.ar/comisiones/com\\_43/files/coso\\_2.pdf](http://www.consejo.org.ar/comisiones/com_43/files/coso_2.pdf)

Hernandez, R., Fernandez, C. & Baptista, P. (2004). *Metodología de la Investigación*. México: Mc. Craw Hill.

Maestre, J., Fernández, M. & Jurado, I. (2018). Una aplicación de control predictivo modelo económico para la gestión de inventarios en los hospitales. *En revista Engineering Practice* 71 pp.120-128.

- Mantilla, S. & Blanco, S. (2005). *Auditoría del Control interno*. Colombia: Eco ediciones.
- Mantilla, S. (2013). *Auditoría del Control interno*. Colombia: Eco ediciones.
- Mongua, P. & Sandoval, H. (2009). *Propuesta de un modelo de inventario para la mejora del ciclo logístico de una distribuidora de confites ubicada en la ciudad de Barcelona*. (Tesis de licenciatura). Universidad de Oriente, Puerto la Cruz, Venezuela.
- Obispo, D. & Gonzales, Y. (2015). Caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú. *En Revista. Institucional*, 6(1) pp.64-73.
- Paima, B. & Villalobos, M. (2013). *Influencia del sistema de control interno del área de compras en la rentabilidad de la empresa Autonort Trujillo s.a.* (Tesis de licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Rodolfo, F. & Olave, T. (2014). Optimización del Proceso de Atención al Cliente en un Restaurante durante Períodos de Alta Demanda. *En revista Información tecnológica*, 25(4), 27-34. [Versión electrónica] Recuperado el 12/2/18, Desde <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-0764201400040000>
- Tamayo & Tamayo (2003). *Proceso de investigación científica*. México: limusa SA.
- Vásquez, O. (2016). Visión integral del control interno. *En revista Contaduría Universidad de Antioquia*, 69 pp.139-154.
- Vega de la Cruz, L., Lao, Y. & Nieves, A. (2016). Propuesta de un índice para evaluar la gestión del control interno. *En revista Contaduría y Administración*, 62 pp.683–698.
- Whittington, O. & Pany, k. (2005). *Principios de auditoría*. (Decimocuarta). McGraw Hill.México.

## ANEXO N°1 GUIA DE ENTREVISTA

### ENTREVISTA

**NOMBRE:** Amaro Polo Juárez

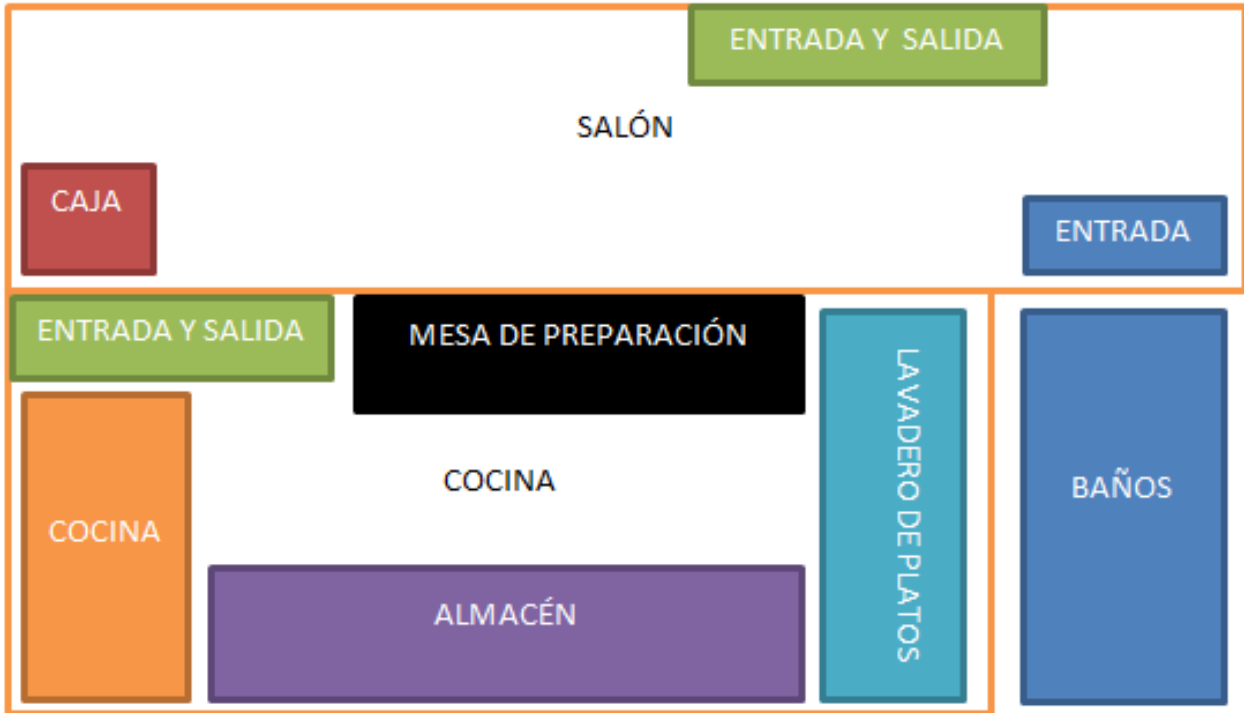
**Hora:** 8 p.m.

**CARGO EN LA EMPRESA:** Administrador

**Lugar:** Restaurant “El Gallito”

1. ¿La empresa cuenta con manual de organización y funciones?  
Sí, pero solo para el chef y el mozo
2. ¿Sus trabajadores y usted conocen cuáles son sus funciones?  
Sí, claro las funciones básicas que todo trabajador debe de conocer
3. ¿Usted maneja un registro de compras de mercadería?  
Estrictamente un registro, no.
4. ¿Su rentabilidad ha subido o bajado respecto al año anterior?  
En mi opinión la rentabilidad ha disminuido.
5. ¿Conoce todos los procesos que desarrolla la empresa? ¿Están mapeados?  
No mucho, solo los procesos de soporte. Todos los procesos, no; solo el diagrama de abastecimiento
6. ¿Cuál su misión y visión?  
**Misión:** Brindar a todos sus clientes, una excelente atención y elaborar la mejor comida con insumos de calidad, sobrepasando sus expectativas  
**Visión:** Ser reconocida como una organización nacional especializada en comida oriental, posicionándonos en los corazones de todos nuestros clientes por nuestra calidad en el servicio.
7. ¿Cuáles considera que son sus fortalezas/ debilidades de la empresa?  
Una fortaleza más representativa es que contamos con proveedores con buena reputación y calidad en sus productos; y una debilidad es que tenemos herramientas de control deficientes
8. ¿Cómo está organizado la empresa?  
Existen 3 áreas principales, administración, atención al cliente y cocina
9. ¿Cuáles son sus principales problemas?  
El deficiente control ocasiona 60% de demoras en los pedidos, un 20% de estos no son terminados lo cual produce 20% de reclamos por parte de los clientes
10. ¿Se realiza una adecuada y completa supervisión dentro de la empresa?  
No, trato de supervisar en base a mi experiencia, pero no mediante un programa.

## ANEXO Nº 2: CROQUIS DEL RESTAURANTE “EL GALLITO”



*Fuente: Empresa “EL GALLITO”*

*Elaboración: Propia*

**ANEXO Nº 3: MERCADERIA COMPRADA (TRIMESTRE)**

	TRIMESTRES				TOTAL
	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre	
<b>MERCADERIA</b>					
<b>ARROZ</b>	24 SACOS	22 SACOS	23 SACOS	24 SACOS	93 SACOS
<b>VERDURA (GENERAL)</b>	328 KILOS	320 KILOS	325 KILOS	324 KILOS	1297 KILOS
<b>COL CHINA</b>	156 UNIDADES	150 UNIDADES	155 UNIDADES	158 UNIDADES	619 UNIDADES
<b>FREJOL CHINO</b>	128 KG	130 KG	131 KG	120 KG	509 KG
<b>PIMENTÓN</b>	60 KG	55 KG	65 KG	62 KG	242 KG
<b>FIDEO</b>	368 KG	360 KG	365 KG	366 KG	1459 KG
<b>WANTAN</b>	124 KG	130 KG	135 KG	140 KG	529 KG
<b>SILLAO</b>	12 GALON (18L)	12 GALON (18L)	11 GALON (18L)	12 GALON (18L)	47 GALON (18L)
<b>SALSA DE OSTIÓN</b>	36 BOT. (1L)	34 BOT. (1L)	34 BOT. (1L)	34 BOT. (1L)	138 BOT. (1L)
<b>HUEVOS</b>	28 JABAS	25 JABAS	27 JABAS	28 JABAS	108 JABAS
<b>KETCHU</b>	12 BALDE (5L)	11 BALDE (5L)	12 BALDE (5L)	12 BALDE (5L)	47 BALDE (5L)
<b>PIÑA</b>	68 UNIDADES	60 UNIDADES	62 UNIDADES	60 UNIDADES	252 UNIDADES
<b>CHUÑO</b>	60 KG	60 KG	60 KG	60 KG	240 KG
<b>AZUCAR</b>	82 KG	82 KG	84 KG	82 KG	330 KG
<b>SAL</b>	60 KG	60 KG	60 KG	60 KG	240 KG
<b>PATO</b>	12 PATOS	13 PATOS	12 PATOS	13 PATOS	50 PATOS
<b>CHANCHO</b>	96 KG	85 KG	90 KG	94 KG	365 KG
<b>POLLO</b>	352 POLLOS	352 POLLOS	352 POLLOS	352 POLLOS	1408 POLLOS
<b>ACEITE</b>	12 BALDE (18L)	12 BALDE (18L)	12 BALDE (18L)	12 BALDE (18L)	48 BALDE (18L)
<b>GAS</b>	36 BALONES	35 BALONES	36 BALONES	35 BALONES	142 BALONES

Elaboración: Propia

**ANEXO N° 4: COSTO TOTAL DE LA MERCADERIA COMPRADA  
(TRIMESTRE)**

	TRIMESTRES				TOTAL
	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre	
<b>MERCADERIA</b>					
ARROZ	S/. 3,600	S/. 3,300	S/. 3,450	S/. 3,600	S/. 13,950
VERDURA (GENERAL)	S/. 527	S/. 514	S/. 522	S/. 521	S/. 2,084
COL CHINA	S/. 780	S/. 750	S/. 775	S/. 790	S/. 3,095
FREJOL CHINO	S/. 384	S/. 390	S/. 393	S/. 360	S/. 1,527
PIMENTÓN	S/. 300	S/. 275	S/. 325	S/. 310	S/. 1,210
FIDEO	S/. 1,178	S/. 1,152	S/. 1,168	S/. 1,171	S/. 4,669
WANTAN	S/. 496	S/. 520	S/. 540	S/. 560	S/. 2,116
SILLAO	S/. 384	S/. 384	S/. 352	S/. 384	S/. 1,504
SALSA DE OSTIÓN	S/. 336	S/. 317	S/. 317	S/. 317	S/. 1,287
HUEVOS	S/. 3,080	S/. 2,750	S/. 2,970	S/. 3,080	S/. 11,880
KETCHU	S/. 180	S/. 165	S/. 180	S/. 180	S/. 705
PIÑA	S/. 204	S/. 180	S/. 186	S/. 180	S/. 750
CHUÑO	S/. 300	S/. 300	S/. 300	S/. 300	S/. 1,200
AZUCAR	S/. 164	S/. 164	S/. 168	S/. 164	S/. 660
SAL	S/. 120	S/. 120	S/. 120	S/. 120	S/. 480
PATO	S/. 840	S/. 910	S/. 840	S/. 910	S/. 3,500
CHANCHO	S/. 900	S/. 797	S/. 844	S/. 881	S/. 3,422
POLLO	S/. 2,112	S/. 2,112	S/. 2,112	S/. 2,112	S/. 8,448
ACEITE	S/. 1,320	S/. 1,320	S/. 1,320	S/. 1,320	S/. 5,280
GAS	S/. 1,296	S/. 1,260	S/. 1,296	S/. 1,260	S/. 5,112
<b>TOTAL</b>	<b>S/. 18,501</b>	<b>S/. 17,680</b>	<b>S/. 18,178</b>	<b>S/. 18,520</b>	<b>S/. 72,879</b>

Fuente: Empresa "EL GALLITO"

Elaboración: Propia

**ANEXO Nº 5: MERCADERIA RESTANTE (TRIMESTRE)**

	TRIMESTRES				TOTAL
	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre	
<b>MERCADERIA</b>					
<b>ARROZ</b>	3 SACOS	2 SACOS	3 SACOS	2 SACOS	10 SACOS
<b>VERDURA (GENERAL)</b>	35 KILOS	36 KILOS	35 KILOS	38 KILOS	144 KILOS
<b>COL CHINA</b>	6 UNIDADES	8 UNIDADES	7 UNIDADES	8 UNIDADES	29 UNIDADES
<b>FREJOL CHINO</b>	25 KG	24 KG	35 KG	20 KG	104 KG
<b>PIMENTÓN</b>	5 KG	4 KG	5 KG	5 KG	19 KG
<b>FIDEO</b>	40 KG	20 KG	18 KG	15 KG	93 KG
<b>WANTAN</b>	7 KG	10 KG	8 KG	9 KG	34 KG
<b>SILLAO</b>	2 GALON (18L)	3 GALON (18L)	1 GALON (18L)	2 GALON (18L)	8 GALON (18L)
<b>SALSA DE OSTIÓN</b>	8 BOT.(1L)	6 BOT.(1L)	4 BOT.(1L)	2 BOT. (1L)	20 BOT. (1L)
<b>HUEVOS</b>	5 JABAS	4 JABAS	5 JABAS	6 JABAS	20 JABAS
<b>KETCHU</b>	1 BALDE (5L)	1 BALDE (5L)	1 BALDE (5L)	1 BALDE (5L)	4 BALDE (5L)
<b>PIÑA</b>	4 UNIDADES	3 UNIDADES	3 UNIDADES	4 UNIDADES	14 UNIDADES
<b>CHUÑO</b>	3 KG	3 KG	2 KG	2 KG	10 KG
<b>AZUCAR</b>	4 KG	4 KG	3 KG	2 KG	13 KG
<b>SAL</b>	3 KG	3 KG	4 KG	2 KG	12 KG
<b>PATO</b>	1 PATO	2 PATOS	-----	1 PATO	4 PATOS
<b>CHANCHO</b>	6 KG	5 KG	4 KG	5 KG	20 KG
<b>POLLO</b>	3 POLLOS	4 POLLOS	2 POLLOS	4 POLLOS	13 POLLOS
<b>ACEITE</b>	1 BALDE (18L)	2 BALDES (18L)	1 BALDE (18L)	1 BALDE (18L)	5 BALDE (18L)
<b>GAS</b>	2 BALONES	1 BALON	2 BALONES	2 BALONES	7 BALONES



Elaboración: Propia

**ANEXO Nº 6: GASTO TOTAL DE LA MERCADERIA RESTANTE (TRIMESTRE)**

MERCADERIA	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre	TOTAL
ARROZ	S/. 450	S/. 300	S/. 450	S/. 300	S/. 1,500
VERDURA (GENERAL)	S/. 56	S/. 58	S/. 56	S/. 45	S/. 215
COL CHINA	S/. 30	S/. 40	S/. 35	S/. 40	S/. 145
FREJOL CHINO	S/. 75	S/. 72	S/. 105	S/. 60	S/. 312
PIMENTON	S/. 25	S/. 20	S/. 25	S/. 25	S/. 95
FIDEO	S/. 128	S/. 64	S/. 58	S/. 48	S/. 298
WANTAN	S/. 28	S/. 40	S/. 32	S/. 36	S/. 136
SILLAO	S/. 64	S/. 96	S/. 32	S/. 64	S/. 256
SALSA DE OSTION	S/. 75	S/. 56	S/. 37	S/. 19	S/. 187
HUEVOS	S/. 550	S/. 440	S/. 550	S/. 660	S/. 2,200
KETCHU	S/. 15	S/. 15	S/. 15	S/. 15	S/. 60
PIÑA	S/. 12	S/. 9	S/. 9	S/. 12	S/. 42
CHUÑO	S/. 15	S/. 15	S/. 10	S/. 10	S/. 50
AZUCAR	S/. 8	S/. 8	S/. 6	S/. 4	S/. 26
SAL	S/. 6	S/. 6	S/. 8	S/. 4	S/. 24
PATO	S/. 70	S/. 140	-----	S/. 70	S/. 280
CHANCHO	S/. 56	S/. 47	S/. 38	S/. 47	S/. 188
POLLO	S/. 18	S/. 24	S/. 12	S/. 24	S/. 78
ACEITE	S/. 110	S/. 220	S/. 110	S/. 110	S/. 550
GAS	S/. 72	S/. 36	S/. 72	S/. 72	S/. 252
<b>TOTAL</b>	<b>S/. 1,863</b>	<b>S/. 1,706</b>	<b>S/. 1,660</b>	<b>S/. 1,665</b>	<b>S/. 6,894</b>

Fuente: Empresa “EL GALLITO”

Elaboración: Propia

**ANEXO Nº 7: MERCADERÍA ELIMINADA POR EL REDISEÑO (CANTIDADES)**

	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre	TOTAL
<b>MERCADERIA</b>					
<b>ARROZ</b>	2 SACOS	1 SACO	1 SACO	1 SACO	5 SACOS
<b>VERDURA (GENERAL)</b>	5 KILOS	5 KILOS	7 KILOS	7 KILOS	24 KILOS
<b>COL CHINA</b>	3 UNIDADES	2 UNIDADES	2 UNIDADES	2 UNIDADES	9 UNIDADES
<b>FREJOL CHINO</b>	15 KG	13 KG	13 KG	13 KG	54 KG
<b>PIMENTON</b>	2 KG	3 KG	2 KG	2 KG	9 KG
<b>FIDEO</b>	15 KG	15 KG	14 KG	14 KG	58 KG
<b>WANTAN</b>	2 KG	2 KG	2 KG	2 KG	8 KG
<b>SILLAO</b>	1 GALON (18L)	1 GALON (18L)	-----	1 GALON (18L)	3 GALON (18L)
<b>SALSA DE OSTION</b>	1 BOT.(1L)	1 BOT.(1L)	-----	-----	2 BOT.(1L)
<b>HUEVOS</b>	-----	-----	-----	1 JABA	1 JABA
<b>KETCHU</b>	1 BALDE (5L)	1 BALDE (5L)	1 BALDE (5L)	1 BALDE (5L)	4 BALDES (5L)
<b>PIÑA</b>	2 UNIDADES	1 UNIDAD	1 UNIDAD	2 UNIDADES	6 UNIDADES
<b>CHUÑO</b>	2 KG	2 KG	1 KG	1 KG	6 KG
<b>AZUCAR</b>	2 KG	2 KG	1 KG	1 KG	6KG
<b>SAL</b>	1 KG	1 KG	2 KG	1 KG	5 KG
<b>PATO</b>	-----	-----	-----	-----	-----
<b>CHANCHO</b>	-----	-----	-----	-----	-----
<b>POLLO</b>	-----	-----	-----	-----	-----
<b>ACEITE</b>	-----	-----	-----	1 BALDE (18L)	1 BALDE (18L)
<b>GAS</b>	-----	-----	-----	-----	-----

Fuente: Empresa “EL GALLITO”

Elaboración: Propia

## ANEXO Nº 8: PRECIO DE MERCADERÍA

MERCADERIA	Precio	
ARROZ	S/.	150
VERDURA (GENERAL)	S/.	2
COL CHINA	S/.	5
FREJOL CHINO	S/.	3
PIMENTON	S/.	5
FIDEO	S/.	3
WANTAN	S/.	4
SILLAO	S/.	32
SALSA DE OSTION	S/.	9
HUEVOS	S/.	110
KETCHU	S/.	15
PIÑA	S/.	3
CHUÑO	S/.	5
AZUCAR	S/.	2
SAL	S/.	2
PATO	S/.	70
CHANCHO	S/.	9
POLLO	S/.	6
ACEITE	S/.	110
GAS	S/.	36

*Fuente: Empresa “EL GALLITO”*

*Elaboración: Propia*

## ANEXO N° 9: VENTA TOTAL Y COSTO TOTAL DE MERCADERIA (TRIMESTRE)

TRIMESTRE	EGRESOS E INGRESOS	COSTO TOTAL DE MERCADERIA	VENTAS TOTALES
1° TRIMESTRE		S/. 18501	S/. 23330
2° TRIMESTRE		S/. 17680	S/. 22523
3° TRIMESTRE		S/. 18178	S/. 23599
4° TRIMESTRE		S/. 18520	S/. 22786

*Fuente: Empresa “EL GALLITO”*

*Elaboración: Propia*

## ANEXO Nº 10: TOTAL (KILOS - LITROS) Y COSTO TOTAL DE LA MERCADERIA

MERCADERIA	KILOS	VALOR TOTAL
ARROZ	4557	S/. 13,950
HUEVOS	2376	S/. 11,880
POLLO	2816	S/. 8,448
FIDEO	1459	S/. 4,669
CHANCHO	365	S/. 3,422
PATO	300	S/. 3,500
COL CHINA	1857	S/. 3,095
VERDURA (GENERAL)	1297	S/. 2,084
WANTAN	529	S/. 2,116
FREJOL CHINO	128	S/. 1,527
CHUÑO	240	S/. 1,200
PIMENTÓN	60	S/. 1,210
PIÑA	250	S/. 750
AZUCAR	330	S/. 660
SAL	240	S/. 480
MERCADERIA	LITROS	VALOR TOTAL
SILLAO	846	S/. 1,504
SALSA DE OSTIÓN	138	S/. 1,287
KETCHU	235	S/. 705
ACEITE	864	S/. 5,280

Fuente: Empresa “EL GALLITO”

Elaboración: Propia

## ANEXO Nº 11: PERFIL DE LA EMPRESA

### DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

#### 1.1.1. Denominación y referencia del restaurant “EL GALLITO”

- Empresa : Restaurant “EL GALLITO”
- Ruc : 10178664153
- Número de Trabajadores: 7 trabajadores
- Creación : 1998
- Ciudad : Trujillo
- Sector : Sector de servicios
- Dirección : Av. La Marina Mza. 2 – Lote. 12

#### 1.1.2. Situación geográfica

- Región : La Libertad
- Provincia : Trujillo
- Distrito : Trujillo
- Localidad : Urb. Santa María

#### 1.1.3. Equipo Directivo y/ Gerencia.

- Administrador : Amaro Cruz Polo Juárez

#### 1.1.4. Logo





## 1.2. Visión:

Ser reconocida como una organización nacional especializada en comida oriental, posicionándonos en los corazones de todos nuestros clientes por nuestra calidad en el servicio

## 1.3. Misión:

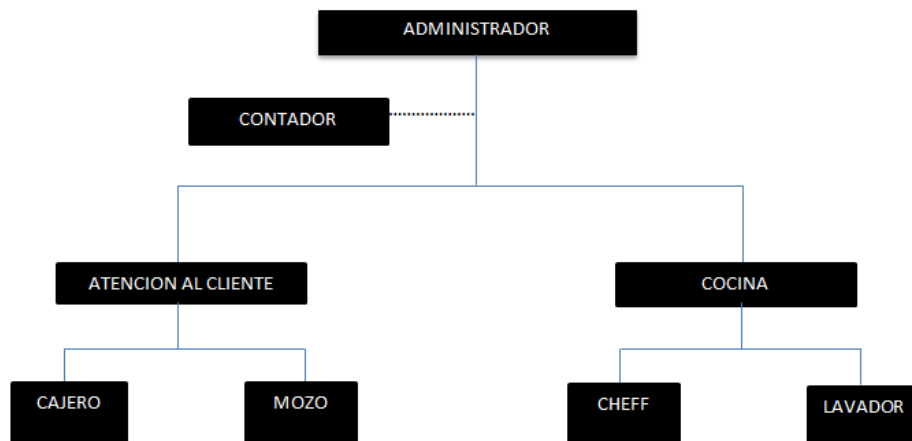
Brindar a todos sus clientes, una excelente atención y elaborar la mejor comida con insumos de calidad, sobrepasando sus expectativas.

## 1.4. Valores:

- Respeto
- Profesionalidad y experiencia
- Empatía
- Exigencia y Agradecimiento

## 1.5. Organigrama

### Organigrama del Restaurant “EL GALLITO”



Elaborado: Amaro Cruz Polo Juárez (Administrador)

Vigencia: 2017